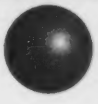
Annual Report

2001 • 2002

Ombudsman

National Defence and Canadian Forces



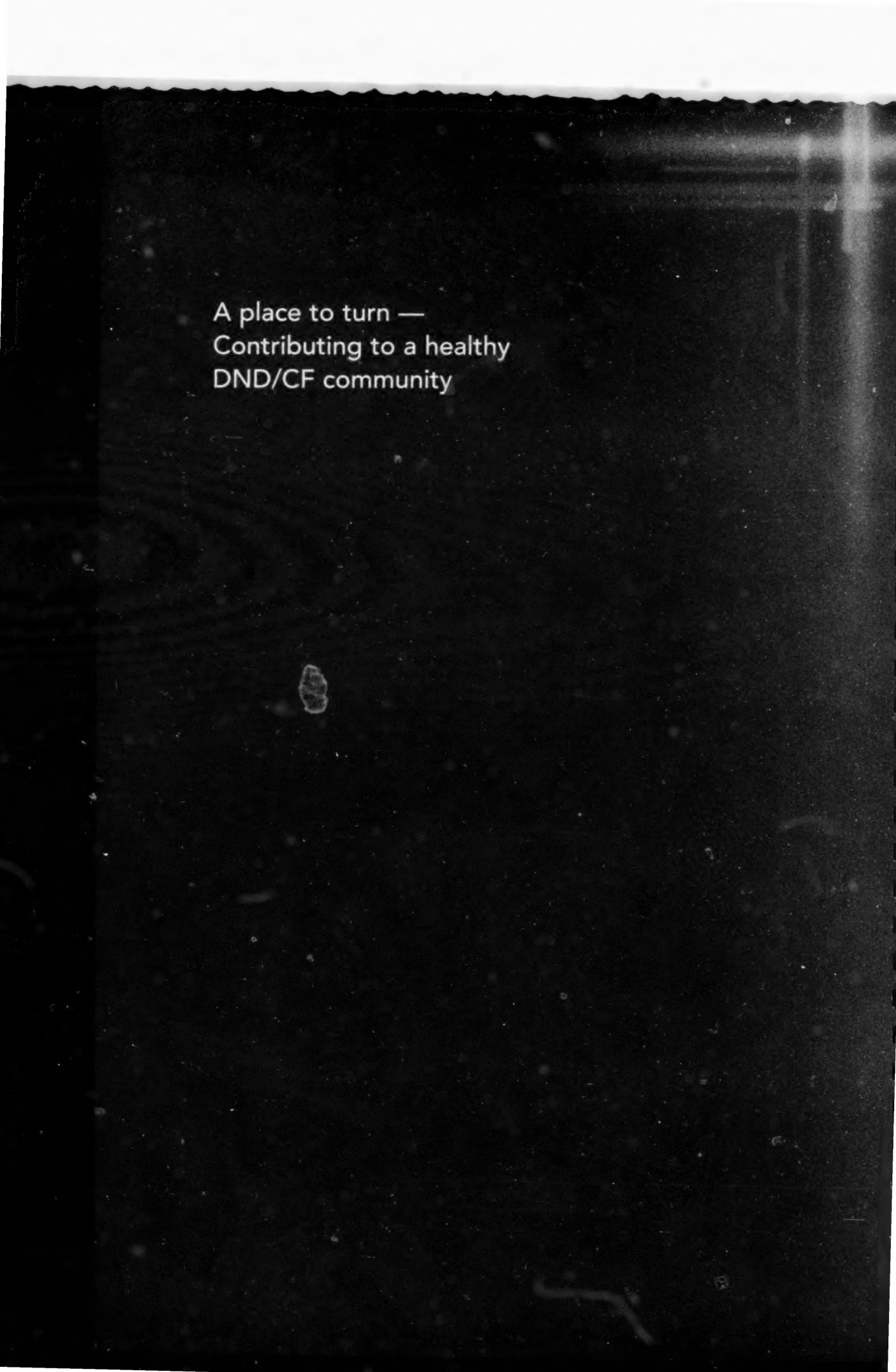
Défense nationale et Forces canadiennes

Canada

Annual Report

2001 • 2002

Fair Treatment
Positive Change


A place to turn —
Contributing to a healthy
DND/CF community

103-05593/

June 2002

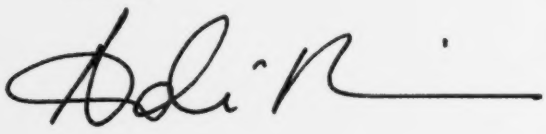
The Honourable John McCallum, P.C., M.P.
Minister of National Defence
National Defence Headquarters
MGen George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Canada
K1A 0K2

Dear Minister,

I am pleased to submit the fourth annual report from the Office of the Ombudsman for tabling in the House of Commons.

This report provides an overview of our operations from the beginning of April 2001 to the end of the fiscal year in March 2002.

Yours truly,



André Marin
Ombudsman

Table of Contents

Ombudsman's Message **2**
The Mandate 4
Systemic Issues 5
Follow-Up Reports 6
Individual Cases 7
The Price of Failure in Our Mission 7
Welcome and Goodbye 9
The Ombudsman Team **10**
Ombudsman Advisory Committee: A Retrospective on the Office . . . **12**
Ombudsman's Awards **14**
Keeping In Touch **16**
The Year in Review: Operations **17**
Military Police Cooperation Revisited:
When is a Protocol not a Protocol 17
JAG Cooperation Revisited: Access to the JAG Legal Collection 18
Special Ombudsman Response Team (SORT) 19
First SORT Investigation: Systemic Treatment of
CF Members with PTSD 21
Own Motion Investigation: Treatment of Members
Suffering from PTSD at OTSSC Halifax 25
Ministerial-Directed Investigation: Board of Inquiry Complaint 26
Pre-Mandate Cases 27
Update: Report on Allegations Against the Canadian Forces 27
Systemic Delays in the Grievance System 28
Redress of Grievance Delays at the First Level: Initial Authority 30
Gender Integration Investigation 31
Allegations of Harassment and Discrimination in a
Cadet Squadron 32
Complaint of Unfair Release Category 34
Complaint of Unfair Release of a Reservist 35
This Year's Top Successes **38**
Good to Hear from You: Feedback **66**
How to Contact Us **69**
Appendix I: Caseload Statistics **70**
Types of Complaints 70
Case Outcome 71
Complainant Category 71
Cases by Element 72
Cases by Region 72
Cases by Element in Each Region 73
Appendix II: Summary of Expenditures **74**

ISBN: D70-2002-0-662-66532-5

Ombudsman's Message

This past year has been a memorable one, a year of growth and challenge. After many months of negotiation, the Ministerial Directives that define our mandate have been revised. We have recently moved offices, so that the entire Ottawa-based staff is now working out of the same building. A Special Ombudsman Response Team (SORT) was created to conduct major investigations. All of these structural changes will have an impact on the work we do in the future. The most significant event of the past year, however, one that will have a dramatic impact on what we do, did not occur behind the doors of our Office and was not the product of negotiation, or of our vision and efforts. It was foisted upon us. I speak, of course, of the tragedy of September 11. The horrendous affront to human decency that was perpetrated on that day not only destroyed lives in a futile attempt by some to attack a way of life, it altered the lives of the members of the Canadian Forces (CF) and their families. Fittingly, it was to the CF that Canadians looked for security. It was to the CF that Canadians turned to carry the fight against the brutality of terrorism. Members, their partners and their children are now living with the reality of increased mobilization, increased jeopardy, and the uncertainty inherent in making a career in a military organization at a time of great international danger. In that one fateful morning, the urgency of what we in the Ombudsman's Office do was driven home with cruel impact, and it created a far greater demand for the services we provide.

To date, over two thousand members of the Canadian Forces have been deployed overseas to support the war on terrorism. Many others have been deployed in peacekeeping roles in locations like Bosnia and the Middle East, trying to keep a lid on the kind of emotion and hatred that can generate unspeakable atrocity and imperil international security. It is likely that even more troops will face deployment in the coming months. This country has deployed twice as many military personnel in the past five years than it did in the five before that, and it is certain that this trend will continue.

The impact of September 11, and the horror in many hot spots around the world, was never abstract or hypothetical for members of the CF. For them, September 11 was not just an image on the television. It was an event that enveloped them immediately in the prevailing uncertainty of pending duty and risk. Sadly, tragically, the impact of

September 11 is no longer abstract for Canadians either, who have been witness to the heartrending event of watching fallen heroes, fallen Canadian heroes, being brought home from a foreign land as casualties of war. These events will always be tragic — history will call them so, and images of wives, families, friends and comrades-in-arms sharing their grief with a nation through television and in newspapers, will sear the memory of that tragedy into the Canadian consciousness.

But these powerful events are not only tragic, they are also affirming. They affirm the importance of the Canadian Forces to the welfare of this nation and the global community, and they have been reaffirming for us at the Office of the Ombudsman. They have reinforced for all of us the importance, indeed, the necessity, of our mission. Men and women invest their lives when they become members of the Canadian Forces, and they pledge their commitment to world order and domestic security when they undertake supporting roles in the Department of National Defence (DND). Canada has an obligation to ensure that these men and women are treated with dignity and respect. It is the least our country can do. Those of us who work for the betterment of the Department of National Defence and the Canadian Forces (DND/CF) have an obligation as well — to work as hard as we can to make DND/CF as fine an institution as it can be, one worthy of the faithfulness and dedication of its employees and members.

With the increase in deployment and the uncertainty of troubled times comes immense stress on resources, but more importantly, on individuals and their families.

Events of the last year have increased the urgency of our task and they will add to our caseload. With the increase in deployment and the uncertainty of troubled times comes immense stress on resources, but more importantly, on individuals and their families. As operational tempo increases, so too does the reliance of the CF on skilled and trained personnel. This, in turn, puts greater challenges on managers and leaders, and only increases the importance of treating those we rely on with fairness and respect.

Since the creation of this Office, I have worked hard to help build an institution that is capable of achieving long term and systemic improvements for DND/CF members and their families, and to help resolve problems that affect individuals where those problems can rob them of their sense of belonging, worth and commitment to the organization. That is why we are proud of our past accomplishments, and even more committed to the future. As in the three years before it, in this last year we worked to meet our mission and vision statements: *Fair Treatment — Positive Change* and *A place to turn — Contributing to a healthy DND/CF community*. By any standard, we have had tremendous success in advancing those goals. This past year has cemented the foundation that will enable us to deal with the increased demands we are now experiencing.

The Mandate

In September 2001, my Office concluded many months of negotiations with DND/CF relating to our mandate. Those negotiations resulted in the signing of revised Ministerial Directives for the Ombudsman. Did we get everything we wanted? No. Did we get enough to make a difference? Certainly.

This new mandate extends the authority of my Office to deal with complaints from applicants to DND/CF. This is not a minor development. I see this as a real opportunity to help DND/CF in its efforts to recruit new personnel, an issue of burning importance, which I will address in more detail below.

My role in overseeing existing complaint processes has been clarified, making it crystal clear that I am expected to review the processes employed by the existing complaint mechanisms available to CF members, such as the Grievance Board and the Military Police Complaints Commission. This clarification was essential. These mechanisms have to function effectively, as more and more CF members are looking for complaint resolution mechanisms to address issues and concerns that, in the past, were simply left to fester. We are committed to ensuring that these mechanisms operate efficiently and effectively, and offer fair processes to deal with members' problems.

The current mandate is not perfect, but it is just that, the "current mandate," something we see as a work in process.

One thing about our mandate should be clear. This Office is committed to making the greatest impact possible, wherever problems arise that threaten the morale and quality of life of DND/CF members. The current mandate is not perfect, but it is just that, the "current mandate," something we see as a work in process. Although formal discussions regarding the role of my Office have concluded, the Office will continue to evolve. As we achieve positive change and good in the institution, the demand for our services will increase, and so will the range of services we are asked to offer. Skepticism about the Office, present when the Ombudsman initiative was first announced, will continue to fall, as will resistance to our involvement in new and different areas where we can have a positive impact. Ultimately, we will be given all of the tools we need to maximize our potential. In the meantime, I will continue to identify and report on areas of concern and on areas where the authority of the Ombudsman needs to be strengthened, supported or clarified.

Systemic Issues

This year I was pleased to release a systemic report on the treatment of CF members suffering from post traumatic stress disorder (PTSD). When we undertook this report, we did not realize how timely it would be. The deployment of troops who are dealing with the aftermath of September 11 will only increase the need to respond positively and effectively to those who suffer from PTSD. I make 31 recommendations in the report, embodying the kind of systemic improvements contemplated by our vision statement, recommendations that seek to address this profound and widespread problem. If implemented with commitment, these recommendations will result in real and concrete improvements for hundreds, if not thousands, of members of the CF and their families — people who will be in real need as a direct result of discharging their obligations as members of the Canadian Forces. I hope that the report and its recommendations will be a driving force behind long-term, cultural and attitudinal change. I am optimistic that its focus on education and support will promote acceptance of the reality of PTSD, and compassion for those who are afflicted, a compassion that will replace the ignorance and mean-spirited cynicism that victims of PTSD have so often experienced in military environments. I believe that the implementation of these recommendations will lay to rest the 'disposable soldier' model that, to our everlasting embarrassment, often characterized the treatment of victims in an institution that believed, for a time, that being tough meant being psychologically impervious to horror. That belief was always a myth, and it cannot stand the light of day or the heat of the truth. I am particularly proud of this report and its recommendations because I am convinced that for each of those recommendations implemented, more human beings who have jeopardized their well-being on our behalf will be treated with humanity and decency. They will be recognized as contributing, valuable members of DND/CF. And for each of these recommendations implemented, DND/CF will be saved cost, in man-hours lost, in the waste of human resources.

I believe that the implementation of these recommendations will lay to rest the 'disposable soldier' model that, to our everlasting embarrassment, often characterized the treatment of victims in an institution that believed, for a time, that being tough meant being psychologically impervious to horror.

Follow-Up Reports

The *Systemic Treatment of CF Members with PTSD* report is too important to release only to see it filed on shelves throughout DND/CF. In the fall of 2002, nine months after the report's publication, I will issue a follow-up report on the implementation of my recommendations. I will be looking for concrete improvements, not only by examining the extent to which the structures I propose have been adopted, but by speaking to those affected and touched by this affliction. I will be looking for improvements in the quality of life of these people and the quality of their military experience. To date, the experiences have been positive. There has been constructive dialogue, and more. Efforts by our Office has been well received by those most immediately involved in the implementation of our recommendations, and we have worked with decision-makers to ensure that changes will be made in fact and not just on paper. We are intent on seeing changes in practice, to achieve the goals intended.

We are intent on seeing changes in practice, to achieve the goals intended.

This follow-up report will be the first public report by this Office on the implementation of recommendations. Issuing such follow-up reports reflects an important function of this Office. It is only by discharging my responsibility to follow up on the administration of recommendations that I can ensure real change for members and their families. In the future, CF members and the general public can expect to see more reports on the implementation of recommendations.

Individual Cases

This past year, our Office received 1489 individual cases. In that time, we resolved 1378 cases, through hard work and imagination by members of my Office. But they were also solved because of the cooperation received in the overwhelming majority of cases from people and offices within DND/CF. Read the case studies gathered in this report in the section called 'This Year's Greatest Successes'. When you do, bear in mind that the complainants we dealt with are real people, not stories. These real people were often in pain and in need, and we were able to help. Not only were our efforts and the cooperation we received able, together, to help those employees and members in solving problems and minimizing pain or angst, those efforts and that cooperation no doubt prevented, in many cases, the kind of escalation that leads to lawsuits and grievances. Justice is better found in the way that people are treated, than in remedies furnished by courts and tribunals after injustice has occurred. Moreover, resolving problems satisfactorily through the kind of quick, informal, low-level intercession that these case examples reveal will enhance and protect the reputation of DND/CF. Many of these complainants will now talk to their peers and associates about positive results. They would not do so as disgruntled members and former members, whose experiences will only discourage others from serving, or whose tales of mistreatment would only harm the repute of DND/CF. Positive change breads positive results, breads positive repute, breads a better military.

Justice is better found in the way that people are treated, than in remedies furnished by courts and tribunals after injustice has occurred.

The Price of Failure in Our Mission

The importance of our role and of our successes can be measured against the costs if we and others who are committed to the betterment of DND/CF fail, or cease making progress. The CF has had many struggles. The federal Auditor General reports that from 1994 to 2000, the Canadian Forces managed to recruit fewer than half of the people it lost. At the time of her report, the Canadian Forces had 3,300 vacant positions in 72 of its occupations. While deployments are increasing, the military workforce is smaller and less able to carry the burden of increased responsibility. Fewer people are staying on.

Young skilled people are in great demand, and they are looking for trustworthy, dependable employers who will value them and treat them fairly.

To deal with this problem, the military has taken action to improve its recruitment record. It has held itself out, appropriately, as offering career options to young Canadians. The Auditor General has observed that the Department is trying to raise its profile through increased advertising, supported by a performance measurement plan. The CF is spending $13.78 million in advertising. So far, however, targets continue to be unmet. During the first three quarters of 2001-2002, the CF was only able to recruit 63% of the non-commissioned members it needs, and 55% of the officers. Young skilled people are in great demand, and they are looking for trustworthy, dependable employers who will value them and treat them fairly. If the military will not, these potential recruits will not respond.

This Office can be an ally in the drive to re-staff the military. The more the public is aware of what we do, the more we can help. Prospective recruits will view the Ombudsman as a sign of commitment by the leaders and managers of DND/CF to transparency, accountability and fair treatment. Those prospective recruits will also know that if they do join and experience problems, there will be an outside, independent body who will support them where support is needed and warranted.

The CF has also recognized that the retention of existing personnel, who are already trained and experienced members, is a particularly urgent matter. Existing personnel represent past investment. Their départure is a wasted resource, while their retention promises continuing dividends. In spite of this, a number of surveys conducted by the CF show that there are challenges in retaining existing personnel. Analysis of trends relating to why personnel leave the military reveal that many members depart because of unfairness in the workplace, an inability to get equal pay for work of equal value, and the sense that, as members of the military, they are undervalued by Canadian society. A recent DND/CF quality of life (QOL) survey found that less than 50% of respondents felt that they were well-prepared for deployment. And over half of the CF members surveyed disagreed to some degree with the statement that senior leadership cared about their quality of life. As the editors of the survey noted, this conveys a powerful message. The quality of life survey concluded that "interventions must be undertaken by the CF to improve the QOL for its members and their families. Interventions seem necessary in order to retain some members, as some have stated that they will leave as soon as they can because they are not satisfied with their QOL and QOL of their family."

These are serious problems. Again, this Office can be an ally in improving retention of those who have already been recruited. The more we are accepted within DND/CF and aided in our work, the more we can contribute to the resolution of complaints

and to identifying long-term, systemic problems. The more we can do that, the more satisfaction there is apt to be among members. As the public perception of the institution improves, so too will the sense by those in the military that they are valued.

I therefore encourage the leaders and decision-makers to recognize the Ombudsman, not as an obstacle that has to be contended with, but as an ally who can assist in meeting the tremendous challenges relating to morale, quality of life, and retention. The more this Office is embraced, the more it can accomplish. The more this Office is accepted and assisted, the stronger the message. The CF requires as many positive signs that it is a healthy organization committed to positive change as it can muster, so that potential recruits and members will gain respect and trust in the institution and its leaders. By embracing and assisting this Office, the leadership and decision-makers in all branches of DND/CF can demonstrate their commitment to the fair treatment and well-being of those to whom we as Canadians owe so much.

I therefore encourage the leaders and decision-makers to recognize the Ombudsman, not as an obstacle that has to be contended with, but as an ally who can assist in meeting the tremendous challenges relating to morale, quality of life, and retention.

Welcome and Goodbye

Just as we were going to press, a new Minister of National Defence, the Honourable John McCallum, was appointed. I want to welcome the new Minister and wish him the best of success in fulfilling his mandate. The Ombudsman's Office will continue to thrive under the Honourable John McCallum as we continue to vigorously pursue and investigate individual and systemic issues and make the best recommendations we can to improve the welfare of members and employees. I would like to also thank the departing Minister, the Honourable Art Eggleton, for marshalling the creation of the Office. Despite initial mandate discussions spanning a painful three years, he ensured, in the end, that we would have the means to be a real catalyst of change. We are grateful for this and for the support he lent to the Office over the last four years. We wish him well.

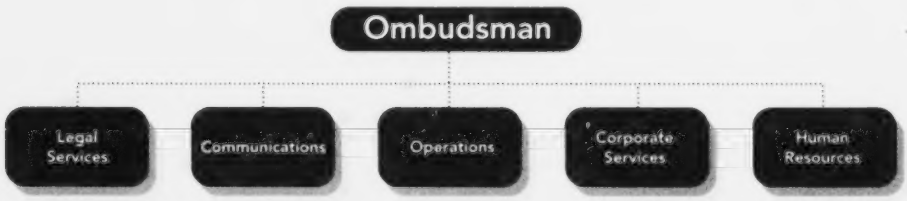
The Ombudsman Team

The Ombudsman was appointed in June 1998 for a term of 3 years on good behaviour. In 2001, the Ombudsman was renewed for a second term, which runs for 5 years.

The Ombudsman's team consists of approximately 50 staff members, all of whom are civilians who have sworn an oath of confidentiality.

Ombudsman Intake staff answer the toll-free phone line (1-88-88-BUDMAN) and process all incoming complaints. As the front line workers, they act as the first point of contact with the Office, listening to callers' concerns and drawing on their extensive knowledge of DND/CF to provide options that will help callers resolve their problems.

The Office also employs 24 full time investigators. Ombudsman investigators come from a variety of backgrounds, including police work, provincial and university ombudsman, other federal government investigative bodies and former commissioned and non-commissioned members of the CF. The majority of investigators work from the office in Ottawa, while seven investigators telework from major centers across Canada. The presence of regional investigators allows the Office to keep in touch with local issues, to maintain an ongoing presence in centers close to major CF bases and to develop a positive and constructive working relationship with key decision-makers at the operational level. Over the next fiscal year, the Office will be reviewing and assessing the advantages and cost effectiveness of the telework project, as well as the locations of the regional investigators.

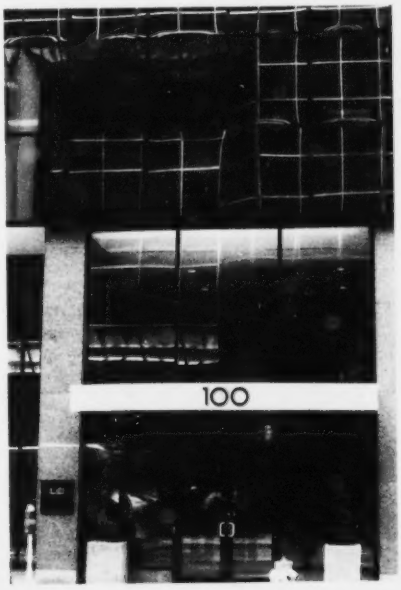


The Ombudsman also has his own independent General Counsel and communications staff. Communications officers handle media inquiries and co-ordinate outreach visits to military and civilian groups, as well as meetings with members of the international ombudsman community. They also publicize the results of investigations that are of great public interest and manage the Office's sites on the Web (www.ombudsman.forces.gc.ca) and the intranet (http:\\ombudsman.mil.ca).

Corporate Services staff provide financial services. A human resources manager deals with all personnel issues. The Office also has its own Access to Information and Privacy (ATIP) co-ordinator who is responsible for administering ATIP legislation within the Ombudsman's Office.

New Location

After much anticipation, in March 2001 the Ombudsman's Office moved into its new location at 100 Metcalfe Street in downtown Ottawa. Where previously the Office's staff were divided between two smaller locations, this new space allows the entire Ottawa office to operate from one central location. The new office space includes a reference library for staff and specially designed meeting and interview rooms. Coinciding with the move to the new space, the Ombudsman's Office also acquired a new state-of-the-art telephone system to facilitate the handling of complaints and to improve the Office's ability to keep statistics on the volume of complaints received.



Ombudsman Advisory Committee: A Retrospective on the Office

The Ombudsman's Advisory Committee was created so that the civilian-staffed Ombudsman's Office could benefit from military knowledge and experience. The committee consists of seven serving or retired Canadian Forces members, chosen by the Ombudsman and approved by the Minister of National Defence. Committee members act as a sounding board for initiatives or recommendations being considered by the Ombudsman. The confidentiality of cases is preserved and the group does not make decisions on specific complaints. The current Advisory Committee members are: Major-General (Retired) Clive Addy, Major (Retired) Dee Brasseur, Lieutenant-Colonel Kevin Cotten, Captain Sharon Donnelly, Sergeant (Retired) Thomas Hoppe, Major-General Keith Penney and Mr. Grant White. Mr. Ed Ratushny chairs the Advisory Committee meetings.

Professor Ed Ratushny
Chair

Major-General (Retired)
Clive Addy

Major (Retired)
Dee Brasseur

One of the first Ombudsman Advisory Committee members offers his thoughts on the Office's progress as the Ombudsman rounds the corner on his fourth year in office:

When André Marin was appointed Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces on June 9, 1998, there was considerable speculation as to what his role would be and, of course, once that was revealed, just how effective he would or could be. To say that there were doubts as to whether or not his office could make a difference could probably be considered among the understatements of 1998.

For those who don't remember, the appointment of Mr. Marin as the DND/CF Ombudsman was the direct result of a recommendation of the Minister of National Defence in his March 25, 1997, Report to the Prime Minister on the Leadership and Management of the Canadian Forces. *The intent was that the Ombudsman would provide informal information, advice, and guidance to all personnel, military and civilian, in need of help or who believe they have been treated improperly. The Ombudsman would provide a neutral, confidential and informal alternative to the formal complaint system and would report directly to the Minister of National Defence.*

Trepidation was rampant. Non-commissioned members doubted his ability to effectively deal with their concerns while shielding them from career damaging, or career ending, retribution. Throughout all levels of the officer corps there appeared to be concern that Mr. Marin would interfere with, or run counter to, the chain of command.

Lieutenant-Colonel
Kevin Cotten

Captain Sharon
Donnelly

Sergeant (Retired)
Thomas Hoppe

Major-General
Keith Penney

Mr. Grant White

My first contact with Mr. Marin was an early visit to the West Coast in the fall of 1998. He was on a fact-finding mission across the country, in effect researching and consulting with all levels, military and civilian, in an attempt to find a beginning point. I was impressed by his sincerity and open attitude. He truly was seeking a direction and wanted the hard truths.

In January 1999, Mr. Marin presented the Minister of National Defence with his report The Way Forward, *which set out his proposals for an effective and independent civilian oversight body. On June 16, 1999, the Minister announced the mandate for the Ombudsman and his Office began handling complaints.*

Today we have an Ombudsman with teeth. He has proven the worth of his Office as an effective and independent oversight body, able to assist many from all walks of DND/CF life.

That was the beginning as documented and as I remember it. Where are we now? Has the Ombudsman truly made a difference?

Today we have an Ombudsman with teeth. He has proven the worth of his Office as an effective and independent oversight body, able to assist many from all walks of DND/CF life. The Ombudsman's Office has processed 1300 complaints each of the last two years and has conducted two major investigations. The second of these, Systemic Treatment of CF Members with PTSD, *is as comprehensive and complete as the first. It falls into the recommended reading category and will undoubtedly result in changes for the better — which is the reason for the Office of the Ombudsman.*

I do believe that today most members of the DND/CF family, generally, appreciate and understand the role and purpose of the Ombudsman. The many who have had reason to request the services of the Ombudsman have found it to be fair, impartial and able to resolve their concerns.

Those who have been unfairly treated by the system have a champion — he is their Ombudsman.

– Grant White
Ombudsman Advisory Committee Member

Ombudsman's Awards

On Friday, March 1, the Ombudsman presented the first annual Ombudsman awards in a ceremony at National Defence Headquarters.

Chief Warrant Officer Roger Bouchard received the Ombudsman's Commendation for Ethics, an award created by the Ombudsman to recognize individuals or groups of individuals in the DND/CF community who bring pride to the institution by their demonstration of exemplary ethics.

CWO Bouchard has been a driving force in the Defence Ethics Program, drawing on his own personal experience to lead discussions that have enhanced ethical dialogue and openness, especially among non-commissioned members.

Chief Warrant Officer Roger Bouchard receives the first annual Commendation for Ethics from the Ombudsman on Friday, March 1, 2002.

Chief Petty Officer (2nd Class) Larry Schneider receives the first annual Commendation for Complaint Resolution from the Ombudsman on Friday, March 1, 2002.

Chief Petty Officer (2nd Class) Larry Schneider received the Ombudsman's Commendation for Complaint Resolution, an award created to recognize individuals or groups of individuals in the DND/CF community who demonstrate exceptional problem-solving and complaint resolution skills.

CPO Schneider has been a 'champion of the troops,' especially when regulation and policy seem to emerge as obstacles to their welfare. He has gone beyond the call of duty to help several junior members counter unfair bureaucratic decisions.

Nominations for the Commendation for Ethics are accepted from all members of the DND/CF community, while Ombudsman's staff provide nominations for the Commendation for Complaint Resolution. The nomination deadline for the 2003 awards is October 25, 2002.

Keeping In Touch

An important part of the Ombudsman's job is to keep an ear to the ground and stay in touch with the issues and concerns that are important to members of the Canadian Forces at all ranks. The Ombudsman also considers it a top priority to be visible to CF members and to ensure that they and their families are aware of the Office and the services it provides. In support of these roles and despite his hectic schedule, the Ombudsman conducts outreach visits to allow him to maintain contact with the troops and to help them put a face to the name 'Budman'.

The Ombudsman travelled to Goose Bay in August 2001 at the invitation of the base commander to meet first hand with members serving in this isolated location. There, he heard their concerns about decreases in isolation pay, the poll tax and a rent increase for private married quarters (PMQ).

In November 2001, the Ombudsman and his director general of operations travelled to Bosnia where they toured five Canadian peacekeeping camps and spent time in operations with members of the 3e Bataillon Royal 22e Régiment.

The Ombudsman's outreach efforts even extended to troops deployed under Operation Apollo in Afghanistan, when the Office sent over 400 Ombudsman travel mugs to troops in the Tactical Airlift Detachment Station. Although the mugs are a small token, they show those serving our country abroad that we recognize their courage and they have our support.

Ombudsman visits the Connaught Cadet Training Centre where he has an opportunity to interact with eager cadets at the shooting range.

The Year in Review: Operations

It was an extremely busy and exciting year for the Ombudsman's Office, with a slight increase in the number of complaints received. In addition, the complaints continue to grow in their complexity and seriousness. Although the Office continues to respond to all complaints and attempts to resolve cases at the lowest level possible, the Office also looks for opportunities to focus resources on recent complaints that raise systemic issues relevant to DND/CF members as a whole.

The Office also continues to refine and improve its Case Tracking Management System (CTMS) to allow for the efficient taking of complaints and tracking of investigations. CTMS is used to produce useful statistics on trends in complaints for informed decision-making and to support Ombudsman outreach efforts with different constituency groups.

Military Police Cooperation Revisited: When is a Protocol not a Protocol

In last year's annual report, the Ombudsman indicated that his Office sometimes had difficulty receiving cooperation from the Military Police (MP) when information concerning MP investigations was required during the course of the Office's duties. He gives a brief update below:

The working relationship between the Ombudsman's Office and the military police was given a significant amount of attention during the three years of negotiations that resulted in the new, revamped Ministerial Directives governing my Office. The CF Provost Marshal (CFPM), who directs the military police, was consulted during these negotiations and given ample opportunity to address concerns about my Office's interactions with the MP. I thought the issue had been laid to rest with the publication of the new mandate.

Why are these directives not good enough for the military police, who time and again have pledged complete support for, and cooperation with, this Office?

I was therefore dismayed to learn, after negotiations had been completed and the mandate signed, that the CFPM wanted to establish a formal protocol for communication between our offices. Not only was I concerned that not all matters had been put on the table during negotiations and incorporated into our cooperation agreement (the Ministerial Directives), I was troubled by the very idea of a formal communications protocol. The essence of what we do is to get involved quickly and informally in the resolution of problems. A formal protocol like the one being proposed would delay or

even curtail access to information. Equally troubling, the perceived need for a formal protocol suggests a lack of openness and trust, which is contrary to the spirit of transparency that this Office was created to ensure. Most CF leaders and managers have cooperated promptly with the Office of the Ombudsman by relying on the Ministerial Directives. Why are these directives not good enough for the military police, who time and again have pledged complete support for, and cooperation with, this Office?

There is no need to bureaucratize access to the kind of information needed for the prompt and effective settlement of disputes.

I was therefore troubled when I received a letter in August 2001 from the former Vice Chief of the Defence Staff (VCDS) requesting that a formal protocol be established to facilitate "cooperation" with the military police. (The VCDS oversees the CFPM and military police). I even received a follow-up letter from the current VCDS, Lieutenant-General George Macdonald, three months later. This second letter was particularly surprising. After I had received the first letter, I met with the former VCDS and discussed the issue of a formal protocol with him on several occasions. I thought the matter had been settled. I therefore responded to the second letter by setting out in writing why we oppose a formal protocol. The VCDS responded that he was referring in his letter not to a "formal protocol" per se, but instead to an internal procedure that would operate among the military police. We do not have the jurisdiction to prevent the establishment of such internal guidelines, but my concern remains. We have a mandate that functions well. There is no need to bureaucratize access to the kind of information needed for the prompt and effective settlement of disputes. We remain hopeful that, notwithstanding the perceived need within the military police for internal guidelines, we will receive the promised cooperation, on a par with the cooperation received from the rest of DND/CF. I will continue to monitor this matter very carefully.

- André Marin
Ombudsman

JAG Cooperation Revisited: Access to the JAG Legal Collection

The Office of the Judge Advocate General (JAG) provides legal services to the Canadian Forces and the Department of National Defence on a number of legal issues. The JAG administers the military justice system, provides both prosecution and defence counsel services, gives legal advice to the CF on military law and training on legal issues to CF members in Ottawa and in the field. In order to support these legal activities, the JAG office in Ottawa has a specialized collection of military legal resources in their internal library.

Initially JAG library staff did not wish to provide access to the Ombudsman's Office, citing that the JAG library is an internal library for the Office of the JAG and the DND/CF Legal Advisor and also that the library contained solicitor-client privileged materials.

During the course of an investigation, Ombudsman staff attempted to access the JAG library in order to obtain copies of transcripts that were relevant to an ongoing investigation. Initially JAG library staff did not wish to provide access to the Ombudsman's Office, citing that the JAG library is an internal library for the Office of the JAG and the DND/CF Legal Advisor and also that the library contained solicitor-client privileged materials.

Upon further appeal however, this initial resistance was overcome and the JAG agreed to extend Ombudsman staff access to the library on an appointment basis with the exception that they would not be permitted to access solicitor-client information. Ombudsman investigators will continue to use the JAG library as a source of information, ensuring that investigations are thorough and that all relevant information is obtained and considered.

Special Ombudsman Response Team (SORT)

In keeping with the trend of focussing on systemic issues relevant to members of the DND/CF community, the Special Ombudsman Response Team (SORT) was created by the Ombudsman in May 2001. Led by Director, Gareth Jones, SORT has a challenging and exciting mandate.

SORT will conduct major investigations that require intense effort and resources, close supervision and investigative expertise. These investigations have many of the following characteristics:

- Apparent systemic issues;
- Immediate intervention required;
- Highly sensitive;
- Complex and/or disputed facts;
- Large number of witnesses;
- No reasonable prospect of resolution by other means;
- High public profile;
- Involves senior DND/CF members, either as witnesses or policy makers; and
- Will likely result in recommendations to the Minister of National Defence.

The vast majority of SORT's work in 2001 involved the investigation into systemic issues relating to how the CF deals with post traumatic stress disorder (PTSD). The quality, scope and thoroughness of the investigation received high praise from many quarters, including Members of Parliament, senior CF members and the complainant.

SORT members use a structured approach to tackle large investigations. At the outset of an investigation, they create an extensive and detailed case assessment and investigative plan that painstakingly sets out the issues to be investigated and the resources required. Once approved by the Ombudsman, SORT investigators begin the investigation. They use appropriate investigative techniques, such as tape recording statements, to ensure that the Ombudsman has all the facts necessary to make a fair and objective assessment.

We believe that SORT is breaking new ground in how ombudsman offices approach investigations.

SORT investigators are selected from the Ombudsman's investigations team on a case-by-case basis, depending on their background, experience and expertise. SORT investigators bring a very broad range of skills to the table, including backgrounds in criminal investigations, military auditing and legal training. Some team members have a military background. Although there is only a small group of core SORT investigators during each investigation, they work side by side with other Ombudsman investigators, who themselves have a wealth of experience. Outside experts are also used. The Office was very proud to work with Brigadier-General (Retired) Joe Sharpe throughout the PTSD investigation. His contribution was invaluable, and we hope to continue working with him in the future.

We believe that SORT is breaking new ground in how ombudsman offices approach investigations. Focussed, structured and appropriately resourced, these investigations provide the credible factual foundation upon which to recommend changes that will positively impact on the welfare of a large number of DND employees, CF members and their families.

In the short term, SORT's goal is to produce major investigative reports that meet the quality and thoroughness of the PTSD report. However, the team is also creating an investigative training programme to ensure all Ombudsman's Office investigators are fully up-to-date in cutting-edge investigative techniques. A structured debriefing programme will ensure that lessons learned during SORT investigations are shared with all investigators in the Ombudsman's Office.

We believe the creation of SORT is a bold, innovative approach to investigative excellence in the oversight field. We have had a very successful first year and have set ourselves the goal of building on that success in the coming year.

First SORT Investigation: Systemic Treatment of CF Members with PTSD

SORT conducted an investigation into a complaint by Corporal (Cpl) Christian McEachern that the Canadian Forces (CF) treats members who have been diagnosed with post traumatic stress disorder (PTSD) unfairly.

Cpl McEachern, a former member of 1st Battalion Princess Patricia's Canadian Light Infantry based in Edmonton, was diagnosed with PTSD in the fall of 1997. He was released from the CF in July 2001.

On March 15, 2001, Cpl McEachern allegedly drove his vehicle into the Garrison Headquarters at Canadian Forces Base (CFB) Edmonton, for which he faced criminal charges. The Ombudsman's Office did not look into the immediate circumstances surrounding this incident, given that the matter was before the Courts.

An investigative team was formed, headed by Gareth Jones, the Director of SORT and assisted by Brigadier-General (Retired) Joe Sharpe in his capacity as Special Advisor to the Ombudsman on PTSD issues. The team included a number of other Ombudsman investigators who had developed experience in dealing with PTSD-related issues.

Cpl McEachern's primary concern was the way the CF deals with issues related to PTSD. He stated that there is insufficient understanding about and awareness of PTSD in the CF, that he and others received little or no training and education about PTSD, and that members diagnosed with PTSD are often ostracized, stigmatized and abandoned by their units. He indicated to the investigative team that he was not seeking personal redress, but hoped his complaint would help improve the situation for others in the CF who are suffering from PTSD.

As the investigation progressed, it quickly became apparent that a number of issues arising from Cpl McEachern's complaint were systemic in nature.

The investigative team interviewed approximately 200 individuals. Of these, approximately 100 were current and former CF members who had been diagnosed with PTSD, as well as a number of their family members. The team also interviewed members of Cpl McEachern's chain of command, including his former commanding officer and the current and former commanders at Land Forces Western Area in Edmonton. Team members interviewed senior personnel at National Defence Headquarters, including the Director General of Health Services, Brigadier-General Lise Mathieu. The investigators interviewed staff members at three CF Operational Trauma and Stress Support Centres (OTSSCs), as well as members of outside agencies including the International Red Cross and foreign militaries. They also consulted with Lieutenant-General (Retired) Roméo Dallaire and met with then Chief of the Defence Staff (CDS), General Maurice Baril. The investigation generated thousands of pages of interview transcripts. Investigators also reviewed a large number of documents about PTSD from the

CF and other sources. The final report, which was over 230 pages long and contained 31 recommendations, was presented to the Minister of National Defence in December 2001 and publicly released in February 2002.

As the investigation progressed, it quickly became apparent that a number of issues arising from Cpl McEachern's complaint were systemic in nature.

The first issue that the investigators sought to ascertain was the prevalence of PTSD within the CF. They obtained information from individual Operational Trauma Stress Support Centers (OTSSCs) about the number of cases of PTSD each had dealt with. For example, by May of 2001, the OTSSC in Edmonton had diagnosed over 200 CF members with PTSD since its inception in the fall of 1999. However, the CF psychiatrist in Edmonton estimates the actual number of CF members suffering from PTSD is far larger, given CF members' reluctance to come forward to seek help. Her 'worst case scenario' of CF members who may have PTSD is in the region of 600 to 700 in Edmonton alone.

The Ombudsman concluded that it is essential to remedy the absence of data if the CF is to come to grips with PTSD and related issues and have made several recommendations in that regard.

The investigative team was surprised to find that the CF does not possess a centralized database that accurately reflects the number of CF personnel who have been diagnosed with PTSD. Clearly, it is difficult to deal with an issue without sufficient data to indicate the extent of the problem. Furthermore, little or no data about suicides of CF members appears to be available. The Ombudsman concluded that it is essential to remedy the absence of data if the CF is to come to grips with PTSD and related issues and have made several recommendations in that regard.

Investigators examined attitudes to PTSD within the CF and found overwhelming evidence that many within the CF are sceptical about whether PTSD is a legitimate illness. There was a distressingly common belief among both peers and leaders that those diagnosed with PTSD were 'fakers,' 'malingers' or simply 'poor soldiers.' On the other hand, the evidence from medical professionals and caregivers indicated that exaggerating or faking symptoms of PTSD is rare, in the region of one to three percent. Furthermore, it became abundantly clear during the course of the investigation that the vast majority of CF members diagnosed with PTSD, including Cpl McEachern, were far from 'poor soldiers' — in fact, most were above-average or excellent soldiers. A former CF psychiatrist with considerable experience in the field told us, "Some of these guys are the best soldiers you will ever see." Nevertheless, we found that members with PTSD are often stigmatized, ostracized and shunned by

their peers and chain of command. These attitudes inevitably lead to a reluctance to seek treatment on the part of those with symptoms of PTSD. Attitudes towards PTSD within the CF are of particular concern, since the sooner members seek treatment, the more likely they are to recover and remain productive members of the CF.

The investigation uncovered several success stories, in which CF members diagnosed with PTSD continued in their careers as effective and valuable members of the CF. In virtually all cases, the key deciding factor was unconditional and non-judgemental support from peers and the chain of command. This was a win-win situation for both the member and the CF, given the need for retention of experienced personnel. These success stories were, however, the exception to the rule.

In many cases, including that of Cpl McEachern, there was inadequate contact between members diagnosed with PTSD and their units, particularly once members were removed from their units and placed on the Service Personnel Holding List (a list of members who are unable to perform their duties for six months or more due to medical reasons). Members with PTSD often felt they had been abandoned by their units. The Ombudsman made a recommendation that units contact members on a regular basis, which we believe will reduce this perception. He also recommended that units be given sufficient resources to permit them to look after members within their units as far as possible.

Improved education about PTSD is required to change attitudes towards PTSD in the CF, particularly among leaders. The CF has recognized that education is an important issue in dealing with PTSD, but sufficient resources have yet to be allocated to achieve this goal. A tremendous amount of work still needs to be done to educate CF members at all levels about PTSD and its ramifications. The Ombudsman recommended that appropriate mandatory basic and continuing education and training programs be put in place as soon as possible. The report included a further recommendation that education and training about PTSD be made a priority.

The delivery of such training exclusively by academics or CF caregiving professionals who have not shared the experiences of their audience does not appear to be an effective approach, despite the best of intentions. The report includes a recommendation that future training be delivered by multidisciplinary teams that include CF members who have been diagnosed with PTSD.

The delivery of such training exclusively by academics or CF caregiving professionals who have not shared the experiences of their audience does not appear to be an effective approach, despite the best of intentions.

In contrast, the investigative team found that training and procedures related to deployment are being vigorously and positively supported by the chain of command. Significant improvements have been made in the quality and quantity of deployment-related training at the unit level since Cpl McEachern was last deployed in 1996, at least in units that Ombudsman Office investigators visited. The Ombudsman recommended that the CF audit and assess the effectiveness of improvements in training and procedures, particularly with respect to Reserve Force members who, the investigative team heard, often fall between the cracks in the system.

The investigation also concluded that caregivers must be trained to deal with PTSD, and recommended that the CF provide the incremental resources necessary to achieve that purpose.

A number of administrative issues also arose from this investigation. The report included a recommendation that the CF amend the rules regarding Occupational Transfers to accommodate members with PTSD, as far as is possible.

The investigation found that the CF also needs to improve support for family members of those diagnosed with PTSD. OTSSCs require more resources to fulfil their objectives, including delivery of outreach training. Further, the investigation revealed that the CF should explore methods to deal with stress and burnout among caregivers created by the lack of resources and high caseloads. Serious concerns about the confidentiality of medical information also need to be reviewed and addressed.

Finally, it was evident that no mechanism exists at present to allow CF leaders, educators, caregivers, family members and others to communicate and share the knowledge necessary to address PTSD on a holistic basis. The Ombudsman therefore recommended the creation of the position of PTSD co-ordinator to remedy this deficiency. The person appointed should report directly to the CDS, outside of the normal chain of command. The Ombudsman noted that this reporting relationship is unusual, though by no means unprecedented; however, the consequences of the problems associated with PTSD are so significant to the CF, they require an exceptional solution.

Ombudsman André Marin at the press conference when the Systemic Treatment of CF Members with PTSD report was released

It is hoped that the recommendations in this report help prevent costly legal battles, such as the joint action suit launched in March 2002 in the United Kingdom by former British soldiers with PTSD.

The Ombudsman was pleased to note that the CF has been proactive in dealing with PTSD in many respects. The Department of National Defence and the CF have introduced a number of initiatives to attempt to deal with issues related to PTSD. Not least of these is the creation of the OTSSCs. There was almost universally positive feedback from all quarters about the OTSSCs, with particular praise for the astounding dedication of those who work in them. The report commended the chain of command for giving rapid approval and support to an initiative to develop peer support groups for members with PTSD, and for introducing a case manager system to improve continuity of care.

The report was released on February 5, 2002, and received widespread national publicity. Reaction to the report has been very positive, particularly from members of DND/CF.

It is hoped that the recommendations in this report help prevent costly legal battles, such as the joint action suit launched in March 2002 in the United Kingdom by former British soldiers with PTSD. The claimants, who served in Northern Ireland, Bosnia, the Falklands and the Gulf, maintain the British Ministry of National Defence (MoD) failed to provide proper treatment for those who developed the disorder. The case is said to be the biggest ever brought against the MoD, with claims for damages up to £500 million.

The Ombudsman intends to publish a follow up report on DND/CF's progress in improving the welfare of its members with PTSD in the fall of 2002. SORT has been assigned to complete the nine-month review of the implementation of the PTSD report recommendations.

Own Motion Investigation: Treatment of Members Suffering from PTSD at OTSSC Halifax

In December 2001, the Ombudsman notified the Minister of National Defence that he had initiated an investigation into workplace issues at the Halifax OTSSC that could have a direct impact on the care available to CF members suffering from PTSD. This was the first time the Ombudsman availed himself of the so-called 'own motion' provision in his mandate, which allows him to investigate any matter relating to DND/CF after notifying the Minister.

As a result of quick intervention by SORT and with the cooperation of treatment providers at the OTSSC, immediate short-term steps were taken to ensure the continuity of patient care as much as possible.

As a result of quick intervention by SORT and with the cooperation of treatment providers at the OTSSC, immediate short-term steps were taken to ensure the continuity of patient care as much as possible. Issues relating to the treatment of caregivers working within the OTSSC and the management of workplace conflicts are also being investigated.

Ministerial-Directed Investigation: Board of Inquiry Complaint

The Ombudsman's mandate allows the Minister of National Defence to forward complaints to the Ombudsman for investigation, wherever he feels that an outside, independent third party investigation is called for.

Some of these cases may be very serious. In December 2001, the Ombudsman's Office received its first direction from the Minister to investigate a complaint that had been forwarded to the Minister's attention.

The complaint stems from a serious and debilitating training injury suffered by an officer cadet at the end of the basic officer training course. The injury led to the complainant's discharge from the military. An internal Board of Inquiry (BOI) was convened and reported its findings in January 2001. The complainant alleged that his injury was a result of the stringent training requirements of the officer training course and he further alleged abuses of power and harassment by training officers. The BOI results did not support the complainant's allegations.

The complainant brought a complaint forward directly to the Minister of National Defence, who in turn directed the file be sent to the Ombudsman for an independent third party investigation.

The complainant and his family were not satisfied with the BOI findings, the fact that they waited several months to receive a copy of the BOI transcripts, and the military's refusal to allow a family friend to be present when military representatives presented the BOI findings in the complainant's home.

The complainant brought a complaint forward directly to the Minister of National Defence, who in turn directed the file be sent to the Ombudsman for an independent third party investigation. The Ombudsman's Office is currently reviewing the BOI proceedings and findings and will forward the results of its investigation to the Minister.

Pre-Mandate Cases

The Ombudsman's mandate does not allow him to investigate matters that happened before his appointment on June 15, 1998, unless he receives direction to do so from the Minister of National Defence. This fiscal year, 182 pre-mandate complaints were received by the Ombudsman's Office.

Ombudsman investigators thoroughly review such complaints. Many are serious and of great significance to those who bring the complaints forward. According to the Minister's direction however, the Ombudsman's Office focuses on investigating complaints that raise systemic issues that remain relevant to current DND/CF members as a whole. This way the Office can ensure that its resources are devoted to making a substantial contribution to the quality of life for as many DND/CF members and their families as possible.

This fiscal year, the Ombudsman recommended to the Minister that 35 pre-mandate cases be investigated. All of the Ombudsman's recommendations were accepted by the Minister. The systemic issues raised by these cases are diverse, including the administration of medical treatment standards, quality of life and services for members suffering from mental health problems and post traumatic stress disorder (PTSD).

Update: Report on Allegations Against the Canadian Forces

Last year's annual report profiled the Ombudsman's investigation and interim findings and report in this complex case which alleged cover up, harassment and reprisal. The Ombudsman's final report in this case was submitted to the Minister of National Defence on June 15, 2001 and the report was publicly released on August 13, 2001.

In December, 2001 the Ombudsman wrote to the Minister of National Defence with respect to the implementation of the 6 outstanding recommendations from his report. The Ombudsman informed the Minister that he did not intend to pursue recommendations that the military police provide the complainant with written reasons for not investigating a complaint about leaked information or that the military police reissue a misleading press release which caused prejudice to the complainant. In coming to this difficult decision, the Ombudsman considered that the complainant had expressed a desire to put closure to the case and that he did not wish to pursue the recommendations which affected him on an individual basis.

The Ombudsman emphasized to the Minister, however, his wish that four remaining recommendations be implemented. Three of these recommendations were made to the Chief of Defence staff, including recommendations that the CDS give direction to the chain of command to prevent attempts to influence CFNIS investigations and to prevent subjects of investigation from making referrals to the police to investigate their own conduct. The Ombudsman subsequently met with the Chief of Defence Staff to urge him to reconsider his response to these recommendations. We are still awaiting his response.

The remaining outstanding recommendation fell within the authority of the Canadian Forces Provost Marshal. This recommendation urged the CFPM to reconsider a finding that the complainant's military police complaints were vexatious and to revise the military police criteria for labelling a complaint to be vexatious. The CFPM initially declined to reconsider her finding but undertook to review the policy on the use of this term and to inform the Ombudsman of any changes. Subsequent to his correspondence to the Minister, the Ombudsman was pleased to hear from the CFPM that she had reconsidered and that the letter to the complainant dismissing his complaints would be reissued removing the label vexatious.

The CFPM further reported to the Ombudsman in response to his recommendation that the definitions and threshold by which military police complaints may be classified as frivolous, vexatious or made in bad faith had been modified. She also noted that pending the official policy change she had instructed her Deputy Provost Marshal Professional Standards to adhere to the new standards and that no complaints had been classified as frivolous or vexatious since the Ombudsman's recommendation was made and the policy review had been initiated. She also informed that the Ombudsman that her office would promote the use of more neutral language in communicating any decision under Part IV section 250.28 of the *National Defence Act*. The Ombudsman wrote to the CFPM thanking her for this positive response, which allowed for the chapter on this long outstanding matter to be finally closed.

Systemic Delays in the Grievance System

In the last annual report, the Ombudsman noted with increasing concern a developing pattern of delay in the treatment of redress of grievances under the new CF streamlined redress of grievance system. The Ombudsman's mandate specifically provides that when the Ombudsman receives complaints about the handling of complaints by an existing mechanism, the Ombudsman's role is to review the process to ensure that individuals are treated in a fair and equitable manner. This provision gives the Ombudsman the mandate to investigate complaints about the treatment of redress of grievances at all levels including the initial authority level, the Chief of the Defence Staff level and the Canadian Forces Grievance Board, which makes recommendations to the Chief of the Defence Staff on the adjudication of grievances.

Staff within the Minister's Office and DCFGA have been cooperative in providing the Ombudsman with detailed status updates on the progress of each of the outstanding grievances.

Ongoing delays in the treatment of grievances are extremely frustrating to grievors and often cause them to lose faith in the fairness of the process. It is further frustrating to them that under the Ministerial Directives, they must first await the final conclusion of their grievance before the Ombudsman may review their complaint.

During the 2001-2002 fiscal year, the Ombudsman's Office monitored complaints about grievance delays and took steps on individual cases to bring delays to the attention of those working in the system and to encourage the expeditious completion and resolution of grievances.

Roadblocks have been reported, however, as Grievance Board staff question the authority of the Ombudsman's Office to obtain information from them on individual cases of delay.

The Ombudsman's Office also initiated a systemic review into delays in the adjudication of grievances at the Minister's level. With the implementation of the reforms to the CF grievance system, the Minister was removed as the final level of authority to adjudicate on grievances. In October 2001, approximately 39 grievances remained from the old grievance system and were awaiting adjudication by the Minister. Many of these grievances had been delayed for two or more years in the system. As part of this systemic review, senior Ombudsman staff are working directly with staff within the Minister's Office and the Director Canadian Forces Grievance Administration (DCFGA) in order to address these delay problems and to attempt to expedite the adjudication of the remaining cases. The Ombudsman's Office was informed that the grievances in question had been returned to the DCFGA with a request for more complete analysis and assessment of the Minister's ability to grant redress. The Office also learned that some of the delays in conducting this further research and analysis have been due to personnel shortages. The Office was assured that steps were being taken to request additional personnel and to address the problem over the long term.

Staff within the Minister's Office and DCFGA have been cooperative in providing the Ombudsman with detailed status updates on the progress of each of the outstanding grievances. We were pleased to see that between the time the Ombudsman's Office initiated its review of these delay issues and the end of the fiscal year, seven grievances were adjudicated and another 16 had been analysed and returned to the Minister for adjudication. Ombudsman staff continue to work with DCFGA and Minister's Office staff and have encouraged the setting of deadlines and target dates in order to expedite the adjudication of the remaining 14 grievances (two grievances were withdrawn by the grievors).

The Ombudsman's Office also began working on addressing complaints of delay on individual cases that are being analysed by the CF Grievance Board for recommendation to the Chief of the Defence Staff, under the new streamlined redress of grievance system. Ombudsman staff have attempted to address each case on an individual basis

with staff at the CF Grievance Board. Roadblocks have been reported, however, as Grievance Board staff question the authority of the Ombudsman's Office to obtain information from them on individual cases of delay. The applicability of the Ombudsman's mandate to the Grievance Board was also questioned by some.

The Office will also be approaching the Board directly to deal with delay issues and to attempt to identify strategies to reduce delays in individual cases.

The results of the negotiations leading up to the revised Ministerial Directives of September 2001 and the wording of the Directives themselves make clear the Ombudsman's authority to review complaints about the treatment of grievances by the CF grievance system, which includes the CF Grievance Board. The Ombudsman's Office is currently taking steps to ensure that the Grievance Board clearly communicates this message to its staff as well as grievors. The Office will also be approaching the Board directly to deal with delay issues and to attempt to identify strategies to reduce delays in individual cases.

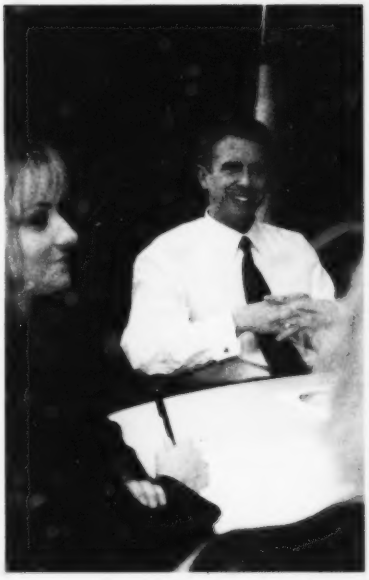
Redress of Grievance Delays at the First Level: Initial Authority

During the course of one of the Office's investigations, Ombudsman investigators learned that within the new streamlined CF redress of grievance system, at least one initial authority office (the first level in the new streamlined process) routinely requested extensions of the 60-day time limit allotted for processing grievances. This was done whenever the pre-assessment of the grievance determined that it could not be dealt with within the 60-day time limit. The requests for extensions were made before the 60 days had passed. If the grievor did not agree to the request for an extension, no work would be done on the file for the remainder of the 60-day period. At the end of the 60 days, the initial authority office would forward the grievance to the Chief of the Defence Staff for the second and final level of review.

This response clarified that the onus is on the initial authority office to continue to make every attempt to deal with the grievance during the 60-day period, even where an extension has been refused.

The Ombudsman's Office had questions about why files were left to sit in the initial authority office for the remainder of the 60-day period when a decision appeared to have been taken that no further work would be done on them at that level. These questions were addressed to the Director CF Grievance Administration, who confirmed that

initial authority offices keep grievances for the full 60-day period in cases where an extension was requested and denied. He also confirmed that the initial authority offices are statutorily obligated to attempt to work on grievances for the whole 60-day period, regardless of whether an extension request was denied.



This response clarified that the onus is on the initial authority office to continue to make every attempt to deal with the grievance during the 60-day period, even where an extension has been refused. The Ombudsman's Office thanked the Director CF Grievance Administration for his clarification of the process.

The Director CF Grievance Administration also emphasized that the grievor has the right to experience both levels of adjudication of their grievance and stressed the benefits of having an initial authority response. Such a response provides the grievor with the official CF position on the grievance. This gives the grievor the opportunity to evaluate the reply. Should their grievance be denied and they wish to take their case to the Chief of the Defence Staff, they will have the opportunity to prepare further rebuttal arguments based on the initial authority response. If the first level adjudication is skipped, the first time the grievor sees the response to their grievance is during the disclosure process at the final, Chief of the Defence Staff level. For this reason, it may often be in the best interest of the grievor to grant an extension so the initial authority has enough time to adjudicate the grievance.

Gender Integration Investigation

The Ombudsman's last annual report highlighted a trend in complaints relating to systemic issues of gender integration within the CF. As noted last year, the Ombudsman established a team of investigators to review specific cases and examine gender integration issues. As a result of this, an investigation was initiated to deal with specific complaints of alleged gender discrimination at Western Area Training Centre (WATC) Wainwright. This investigation also examined a number of systemic issues relating to gender integration and the treatment of female course participants. Extensive research on the CF's overall record in the area of gender integration was also reviewed and the Ombudsman's Advisory Committee provided input based on their experience with gender integration issues. The results of the Ombudsman's investigation should be available next fiscal year.

During this investigation, Ombudsman investigators talked to a number of women and men who have very different opinions on how full integration should be achieved or whether it should be achieved at all. Some interviewees expressed their satisfaction with the status quo, while others expressed anger, disappointment, sadness or frustration with the current situation.

The Ombudsman's Office continues to be concerned about the amount of information on gender integration issues that it receives anonymously. There is clearly reluctance on the part of individuals to come forward and a fear of retaliation and reprisal. As with all complaints, the Ombudsman's Office encourages individuals to come forward so that their complaints can be independently investigated. The Office is committed to taking every step possible to prevent retaliation and reprisal against individuals and will make full use of the prohibitions on retaliation contained in the Ministerial Directives of the Office.

Allegations of Harassment and Discrimination in a Cadet Squadron

A father complained to the Ombudsman's Office about the treatment his daughter received as a member of a Royal Canadian Air Cadets squadron. He alleged that she did not receive the promotions that she was eligible for, that she was the subject of gender discrimination and harassment from senior cadets in the squadron and that she had been unjustly denied certification as a cadet glider pilot. The father also alleged that both he and his daughter were subjected to retaliation in response to his speaking out on her behalf.

Several internal investigations had been conducted over the course of several years on this case and all of them concluded there had been no wrongdoing. The father persisted, taking his complaints to his Member of Parliament, the Minister of National Defence, the Governor General and finally to the former Vice Chief of the Defence Staff (VCDS). The VCDS recognized the need for an independent and external examination of the allegations and asked the Ombudsman to investigate.

The Ombudsman's Office made recommendations to clarify the criteria for promotion and clearly inform the cadets about the steps they could expect to encounter in the assessment and promotion process.

The Ombudsman's investigation concluded that although the complainant's daughter had not been overtly discriminated against in her promotions, there was a general tendency for female cadets in the unit to have to wait longer than their male counterparts to be promoted to senior ranks in the squadron. The situation with regard to gender discrimination within the cadet unit in question was best described by one of the senior female cadets, who said "*...it was nothing like guys hating girls or guys thinking females are incapable, but more like all the guys are friends, and when it comes time to make a decision on promotion, the senior [cadet] officers can think 'she's a good NCO, he's a good NCO, but, he's also my friend, so I will promote or recommend him.*"

The investigation also found that cadets did not understand how assessment and promotions are intended to work, and they lacked confidence in the consistency and overall fairness of the process. The Ombudsman's Office made recommendations to clarify the criteria for promotion and clearly inform the cadets about the steps they could expect to encounter in the assessment and promotion process. Recommendations were also made to ensure that cadets were fully informed about their eligibility for promotion and the outcome of their assessment. Finally, specific recommendations were made to reinforce cadets' awareness of inappropriate behaviour and to ensure that gender equality is recognized as a principle of good leadership.

The VCDS responded to the Ombudsman's report, expressing his appreciation to the Ombudsman for accepting the request to investigate the complaint.

The allegation of retaliation reflected a protracted and sometimes intense conflict between the father and various levels of the cadet movement, which persisted in spite of considerable efforts to resolve it. An analysis of the conflict pointed out the need for a two-level response. The first level of response recommends that the Canadian Cadet Movement enhance its capacity to define good leadership and work co-operatively with cadets in developing those skills. The second level of response recommends that staff members be equipped with the tools to identify complaints that have the potential to become protracted and to intervene to resolve them in their earliest stages.

The VCDS responded to the Ombudsman's report, expressing his appreciation to the Ombudsman for accepting the request to investigate the complaint. He also commented that "there are many good points made in this report and the program will benefit from the fact that all stakeholders will have the ability to use this information in order to further improve the Canadian Cadet Movement."

To date, the Vice Chief of the Defence Staff has accepted the majority of the 16 recommendations made by the Ombudsman's Office in this case. The recommendations should address concerns within the specific cadet squadron in question and will also serve to stimulate broader policy changes relevant to the cadet movement as a whole.

As a follow up, the Ombudsman's Office was pleased to learn that subsequent to its investigation, the complainant's daughter was promoted to the rank of Warrant Officer First Class and appointed to the position of Cadet Squadron Commander. The Ombudsman was also encouraged to learn that the squadron in question currently has a female Cadet Squadron Commander and a female Deputy Cadet Squadron Commander, both of whom were appointed to their current positions as a routine outcome of the squadron's promotion process.

Complaint of Unfair Release Category

The Ombudsman's Office received a complaint from a CF member who believed that he had been unfairly released from the military. The complainant was released as being "not advantageously employable" which is often referred to in civilian terms as a dishonourable discharge. The complainant maintained that his release should be for medical reasons.

The complainant served in Bagdad in 1989. He maintained that he was required to work double shifts in extremely high temperatures in rat and bug infested living quarters. The complainant was then posted to Germany. Two days later, he began to exhibit sores and a variety of other skin conditions that continue to the present day in a less severe form. The skin problems were irritating and painful, causing the complainant to report to sick bay on a daily basis. The complainant alleged that as a result of his skin condition he gradually began to misuse alcohol, which led to alcohol-related driving offences and his eventual release from the Canadian Forces.

The Ombudsman's investigation resulted in four recommendations, which were favourably received by the Assistant Deputy Minister (Human Resources – Military).

The Ombudsman's Office conducted an extensive investigation that entailed some 20 hours of interviews. In addition to the complainant, interviews were also conducted with past members, the complainant's commanding officer, family members and several doctors. An extensive review of medical records was also done.

The Ombudsman's investigation resulted in four recommendations, which were favourably received by the Assistant Deputy Minister (Human Resources – Military). Two of these recommendations proposed systemic changes designed to improve the system to the benefit of all CF members.

The first recommendation addressed the fact that although the complainant reported that he made daily visits to sick bay for his medical condition, many of these visits were not recorded. The Ombudsman recommended that the CF ensure formal policies are in place so that a complete record is maintained of every visit made by a CF member to a medical facility, military or otherwise, for diagnosis or for treatment. The Assistant Deputy Minister (Human Resources – Military) replied that although this procedure is already established in Canadian Forces Medical Orders, he specifically requested that the Director General Health Services take steps to ensure that the procedures are followed.

The Ombudsman also recommended that CF members be provided with a copy of their medical records within 30 days of their release from the CF. The Assistant Deputy Minister (Human Resources – Military) responded that both he and the Director General Health Services were supportive of this recommendation and that they would work with the Director Access to Information and Privacy to explore the options to implement this recommendation

The report also recommended a new Administrative Review of Medical Employment Limitation (ARMEL) of the complainant, to determine whether a change in medical category was warranted pursuant to CF standards. This recommendation was accepted and an ARMEL was conducted on the complainant's case in December 2001. This review took into consideration the Ombudsman's report and an extensive submission put together by the complainant and his assisting officer. The ARMEL concluded that a release on medical grounds was not justified. The complainant felt that the review was not complete and fair. Subsequently, the Ombudsman's Office reviewed the ARMEL process and determined that although it did not reach the result that the complainant was seeking, the process had been fair and thorough and the complainant's submission had been given just consideration.

Complaint of Unfair Release of a Reservist

A master corporal with ten years of service in the Reserve Force was released for missing more than the permissible number of duty periods. The master corporal worked in a civilian job with an irregular and demanding schedule and he had been unable to attend Reserve training regularly. He complained that he had been trying for months to get a training schedule from the unit so that he could plan time off to attend Reserve activities but no one had responded to his calls and messages. He was surprised to learn that his unit was releasing him under a category that applies to individuals who "impose a significant administrative burden on the Canadian Forces" or who "develop personal weakness or ...personal problems". He was dismayed that despite clear regulations that should have meant fair treatment and despite his efforts to resolve the problem by following those regulations, the system did not work.

An investigation showed that the complaint was justified. The CF had failed to follow its own procedures at every stage of the process.

Ultimately, he complained to the Ombudsman that the CF made procedural errors in his case before, during and after his release. An investigation showed that the complaint was justified. The CF had failed to follow its own procedures at every stage of the process:

- Regulations require that the unit commanding officer (CO) contact a reservist who has missed several training periods to "determine his or her intentions". In this case, the CO wrote to the complainant but the notice was sent to the wrong address. When it came back, it was not sent out again.
- Regulations say that when the first communication with an absent member does not resolve the problem, a member must be sent a 'notice of intent to release'. The member then has 14 days to object to being released. In this case, when the complainant received his notice, he sent in a lengthy written objection explaining his side of the story but it disappeared into a black hole; no one ever acknowledged or responded to it.
- According to regulations, a release date is effective when the final authority signs the paperwork. Without explanation, the complainant's release was backdated so that, officially, he was released even before he had been advised the CF intended to let him go.
- Following his release, the complainant was led to believe he could grieve and the commanding officer appointed an assisting officer to help him through the process. But when he actually submitted a grievance, the CO told him that he had no right to grieve because he was no longer a member of the CF. Although the complainant was, in fact, too late to grieve, given that he had been told he could, some way should have been found to consider the grievance.
- Apart from the instances where the CF had not followed its own rules, there were other ways this complainant had been treated unfairly. The CO of his unit had been the unit adjutant and was very involved in the complainant's case just before and after he was released. When he became the CO, by virtue of his position he became the first line of appeal for the complainant's grievance. A basic premise of procedural fairness is that a decision-maker must be unbiased. Given that the complainant's grievance was substantially concerned with the CO's own actions as adjutant, the CO should have passed the grievance up the line for a decision rather than deciding himself that it could not be heard.

He was dismayed that despite clear regulations that should have meant fair treatment and despite his efforts to resolve the problem by following those regulations, the system did not work.

Unfortunately, it was too late to correct the errors made in this case. Originally, the complainant wanted to be reinstated in the Reserve, either in his own unit or in another one. Alternatively, he offered to resign if his unit really did not want him any longer. But in the three years since the complainant had been released, his life had taken a different turn and he was not able to rejoin the Reserve. With that in mind, the Ombudsman's Office made several recommendations to restore the complainant's position as much as possible to what it would have been had proper procedures been followed.

First, the Ombudsman recommended that the complainant's release category be changed to a voluntary one, rather than the unwelcome and undesirable category it was. The CF accepted this recommendation and the release category was changed.

Recommendations to transfer the complainant from the Primary to the Supplementary Reserve effective from his date of release and that the complainant be paid a pro-rated Reserve Force Retirement Gratuity are pending review.

Finally, although there was no suggestion that anyone acted maliciously or in bad faith in this case, a recommendation was made that the Canadian Forces apologize to the complainant for its poor handling of his case, in recognition of the stress, frustration and anxiety he had suffered. If the procedures set down in CF regulations had been adhered to, if the numerous errors that characterised this case had not been made or if they had been corrected in a timely way, the complainant would not have been released from the CF unfairly and against his will. This recommendation was accepted and the complainant received apologies from his former CO and the brigadier-general responsible for his unit.

If the procedures set down in CF regulations had been adhered to, if the numerous errors that characterised this case had not been made or if they had been corrected in a timely way, the complainant would not have been released from the CF unfairly and against his will.

This Year's Top Successes

The Ombudsman's Office dealt with over 1300 cases in the past fiscal year. What follows is a small sampling of some of the successes we were able to achieve in resolving complaints where individuals needed urgent help and assistance.

Finally Reunited

It took two months of persistence and follow-up, but happily this family is now re-united.

A female master corporal was promoted and posted to Canadian Forces Base (CFB) Borden in June 2002. She was asked to accept the posting without her husband. Not wanting to jeopardize her promotion, she accepted the new posting. Meanwhile, her husband was first in line for a promotion in his Wing as a result of his last performance evaluation report. They both assumed that it was only a matter of time before he would be promoted and able to join her.

As time went by, the husband's promotion did not materialize. The female master corporal was having great difficulty coping alone with two children, both of whom suffer from Tourette Syndrome. It became apparent that without the support of her husband, she was going to 'burn out'.

The husband applied for a Quality of Life posting. It was denied. In spite of a social worker's report endorsing the husband's request to be posted with his family, every effort proved to be unsuccessful. In October 2001, the complainant wrote to us stating, "I feel your organization is my only hope of getting our family posted together."

Our Office recognized that these were compelling circumstances. We intervened immediately by contacting the complainant's commanding officer, the husband's commanding officer and career managers at National Defence headquarters. We persisted in making calls to the career managers on a regular basis. After numerous calls and discussions with all parties, we made it clear that the case demanded immediate resolution. The family's situation was becoming critical.

The career manager's office was attempting to find a solution to the problem. Finally, shortly after Christmas, they contacted the investigator. There was good news. A position had been found for the complainant's husband. He would be posted to her location as soon as possible. Both were overjoyed. Our Office is confident that the resolution to this problem has resulted in easing the tensions in the complainant's family life.

A Family Stays Together

Early in 2001, a CF member was advised that he was being transferred. He immediately contacted his commanding officer explaining that his wife had serious health problems and would not be able to accompany him. Furthermore, he explained, he could not be away from his wife for long periods of time: there were no other family members living in the region who could care for her in his absence. Because of these circumstances, he requested special status. He presented his wife's medical documents as well as documentation from his commanding officer recommending that he be given special status. The Initial Authority (IA) refused his request for special status, although after discussion with his commander, the transfer date was extended. At this point, the member contacted the Ombudsman's Office for help.

The investigator contacted the IA, who explained the reasons for his denying special status. In the first instance, the complainant had served at the same base since 1984 and the IA determined it was time for him to be transferred. In addition, there was no longer a suitable residence at the base for him. Finally, the complainant had volunteered to be deployed with the United Nations forces, but could not do so for a period of two years if he was on special status, nor was his wife's condition likely to change in that period of time. The case was forwarded to the Director Military Careers for a final decision.

After a series of discussions with the padre and the social worker, the investigator contacted the Director Military Careers to find out why special status had been denied the complainant. After further discussion, the Director revisited his decision and the special status was granted.

The decision was a source of great relief to the complainant, his wife and children. He thanked this Office for managing his problems speedily.

A Different Kind of Duty

After learning that his mother-in-law was diagnosed with terminal cancer, a master corporal decided to refuse a new posting and a promotion to sergeant, instead requesting a posting to the location where his mother-in-law resided.

Unfortunately there were no new postings available at the time. The master corporal took the drastic step of requesting a voluntary release from the Canadian Forces. He moved his family to their new location, thereby exercising his option of having his family moved at public expense while he served out his remaining time before release at his posting. This all happened around the events of September 11. Because of the resulting deployments of personnel from various units, vacancies were created in the particular unit where he had moved his family.

His commanding officer advised him to withdraw his request for release from the Forces. He took the advice and withdrew his request for release, with the intent of securing a temporary posting in the city where his family had been relocated. National Defence Headquarters denied the request for cancellation of release. A short five days before the release was to take effect, the complainant contacted the Ombudsman's Office.

The investigator contacted Director Military Careers staff. He was advised that National Defence Headquarters refused the complainant's request for cancellation of release on the grounds that the actions he was taking were considered an "evasion of posting" scheme.

The Ombudsman's Office shone a different light on the matter. The Office took the position that the member was willing to sacrifice his career so that his spouse could take care of her mother. Based on this, the individual's past performance and other factors, it was agreed that the decision would be reviewed.

Further discussions took place among the Director Military Careers personnel, the commanding officer and the trade advisor. Within several days, the request for cancellation of release was accepted.

Through the professional cooperation of Director Military Careers staff and the individual's chain of command, the member is now with his family at their new location and a full-fledged member of the Canadian Forces.

Cleaning House

A doctor's report attested to the fact that a member's private married quarters (PMQ) contained allergens that were affecting the medical allergy condition of the member's son. The complainant notified the Canadian Forces Housing Authority (CFHA) that the carpets needed to be replaced and the heating ducts cleaned.

The CFHA did not accept the doctor's report. An official letter, they said, would be required. In turn, the complainant believed that the cost of such a letter should be borne by the CFHA.

The Ombudsman's Office was contacted. The investigator met with the complainant and subsequently visited his PMQ with a CFHA representative and a preventive medicine technician. Together they determined

that, in addition to the carpets and ducts, other deficiencies needed to be corrected. The CFHA representative agreed to have the repairs done, but only if an official letter from the family physician was presented.

The investigator contacted the family physician, who offered to supply an official letter without charge. Upon receipt of the letter, the CFHA ordered the work to be done.

Lifted Up Where He Belongs

Being posted to a new location in the Canadian Forces often presents unique challenges. One such challenge came to light in June 2001 when a sergeant in the CF contacted the Office of the Ombudsman.

The CF member, who was posted to a new base, was concerned that his 17-year-old son, who suffers from spina bifida and requires special care, would not be able to function in the new home unless the house was equipped with a lift. Without a lift, the young man would have to crawl up the stairs to his second floor bedroom. Aside from the hardship this would entail, an obvious fire hazard existed because he would be unable to escape quickly and safely if the house caught fire.

The complainant contacted the base social worker and the Canadian Forces Personnel Assistance Fund. He was told that certain changes would be made to the house, such as installing a ramp, but there was little hope a lift would be installed. The costs were considered prohibitive.

This Office contacted the base social worker, as well as members of the Canadian Forces Housing Association (CFHA), to determine how the situation could be managed in a humanitarian way. Many additional calls to the DND liaison officer and CFHA later, a solution was found.

The liaison officer approached the wing commander. He agreed that the base should fund the purchase and installation of a lift. As a result, incalculable suffering for the young man and his family has been averted and the challenge has been met.

This case highlights the difficulties that some families experience in finding suitable accommodation when posted to a new location. As a consequence of this case, DND undertook to make efforts to foresee exceptional circumstances and address them before they become problems.

The case is another example where a solution to an individual problem has prompted a system-wide response to solve similar problems before they occur.

We Were Happy to Help

A household accident sidelined the complainant's wife for six to eight weeks. Her injuries were serious, making it impossible for her to care for the children while the complainant was at work. One of the children was a special needs child, the other only two years old.

The husband was seeking sufficient compassionate leave to carry him into his Christmas leave so he could look after the children and allow his wife to recover. Child-care was not an option.

Our investigator contacted the base and explained the situation on behalf of the complainant. When the full facts were explained, the complainant's leave was granted. As a further compassionate action, the base is receptive to possibly restoring two weeks of annual leave taken by the complainant while awaiting a decision. He was encouraged to submit a request for restoration of that leave.

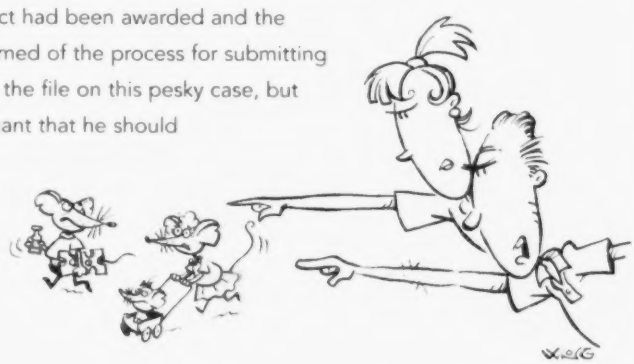
Home Alone — at Last

This is a case where a family of mice was seriously invading the space of a family of humans. There wasn't room for both.

In fact, the mice infestation was a serious problem. The complainant's family resided in a PMQ, where they lived on the second floor. Not only were mice infesting the storage lockers in the basement of the PMQ and nesting in the complainant's storage space, they were infiltrating his living quarters. Representatives from the Canadian Forces Housing Authority (CFHA) and preventive medical personnel had met with the complainant and were aware of the extent of the problem. But a month later no action had been taken and cleanup operations had not begun. He was told, however, that a tender process for the cleanup had been initiated

He contacted our Office concerning the delay.

Following several discussions with the CFHA, we received confirmation that the cleanup contract had been awarded and the complainant had been informed of the process for submitting a damage claim. We closed the file on this pesky case, but have informed the complainant that he should call us again if he has any problem with the processing of his claim.



The System Fails

The member in this case was injured on duty in June 1998. The chronology of events is not a flattering example of the military's responsibility to take care of their own.

The member's injuries were extensive. They included significant tissue disruption in his lower back and a disc bulge in his lower spine. He was not able to work.

It was not until December 2000 — two years later — that he was allowed to undergo an occupational therapy evaluation that would provide him with treatment and personal medical items that would improve his quality of life. The evaluation made 35 recommendations, a large number of which were within the CF Spectrum of Care. These included grab bars for the bathroom, orthopedic footwear, and such items as stools, reachers and an overhead pot rack. With the exception of supplying him with minor articles such as a cane and a thumb splint, he was again ignored. In the meantime, he was obliged to continue taking very heavy medications in order to function.

The member was required to undergo a second occupational therapy evaluation. The second evaluation reached similar conclusions to the first evaluation, recommending similar items for treatment. Again, no action.

When he approached us, he indicated that his physical and mental health was deteriorating. He expressed concern about the narcotic medications he was taking in order to function. During one telephone conversation with our investigator, he broke down in despair.

The elapsed time from the date of his injury to his contact with our Office was three years and three months! We contacted high-ranking officers within the CF Director General Health Services. The member has now started to see results. The recommendations in both evaluations are being implemented and Veterans Affairs Canada is working with the CF to improve his quality of life, now and after his release from the CF.

The Office of the Ombudsman was able to obtain results on this file within a month of it being assigned for investigation. We continued to monitor the progress of all items recommended for approval and made every effort to ensure the member was, finally, properly treated.

The Road Less Traveled

In freezing winter weather, the walk from the parking lot to the office can be treacherous. Nearby parking spots are always at a premium.

The member of the Regular Force who approached our Office suffers from osteoarthritis. He wears knee braces and is on a medical category. Each day he walked several hundred meters from his parking space to the office and was worried that he would not be able to do so as the weather worsened. Despite having a physician's note saying he needed a parking spot closer to the workplace, he was unable to obtain one.

This Office spoke to the Formation Executive Officer who offered to discuss the case with the Commander. We have been advised that a new parking space has now been authorized.

Help to Use Existing Mechanisms

A member of the CF, on medical leave for two years, contacted our Office to discuss some concerns he had about his retirement leave provisions.

The complainant suffered from post traumatic stress disorder (PTSD). He contacted the Ombudsman's Office before his release to discuss his situation and seek our assistance. He felt he had been unjustly treated regarding a change in his release category and the application of leave provisions. His medical condition, he said, made it too difficult to submit a Redress of Grievance (ROG). He no longer belonged to a particular unit and he did not know where to turn to seek assistance.

The complainant had previously contacted the Ombudsman's Office on another matter that had been resolved promptly and efficiently. He felt confident we could help him again.

We discussed the situation with the complainant and thoroughly reviewed his file and circumstances. Although he was anxious about the prospect of submitting an ROG, we explained to him how the grievance process works. We advised him that he had the right to ask and obtain the assistance of an officer of his choice. We discussed with him the urgency of submitting an ROG no later than the day of his release. If he felt strongly aggrieved, we pointed out, it would be in his own best interest to have his case reviewed for possible corrections, if an unjust decision was found.

The complainant felt encouraged by our support. He contacted the release section and the wheels were put in motion for his ROG. He was pleased and grateful for the assistance.

Getting the Right Help

The complainant is one of a growing number of CF members suffering from post traumatic stress disorder (PTSD) as a result of her deployment in a Canadian Forces overseas mission. Her physician was treating her for the disorder.

As a result of a new posting, she was separated from her physician. The physician had made a referral for her to begin treatment at her new post, but she experienced difficulty obtaining appropriate psychiatric treatment for her disorder. The complainant was running out of medication and becoming distraught. She sought the help of the Ombudsman's Office in securing treatment for her PTSD.

Our investigator contacted the staff at the complainant's local trauma center to determine why no progress had been made on her physician's referral. We learned that the physician to whom the complainant claimed to have been referred had no experience with PTSD and was unable to treat the complainant. We then spoke with the psychiatrist at the Centre who specializes in PTSD. Arrangements were made for the complainant to be assessed. She was assigned a male psychiatrist but was refusing treatment, as she only felt comfortable being treated by a female psychiatrist.

Our investigator knew of a female psychologist who might be willing to take the case. She agreed to see the complainant. The initial meeting was a success and the complainant appears to making very good progress.

Happy to Help

A leading seaman, diagnosed with post traumatic stress disorder (PTSD), had requested a posting to Nova Scotia. Although he had the full support of the Wing surgeon and his treating psychiatrist, his career manager declined to approve the posting.

A series of letters from the seaman's treating doctors and chain of command supporting the seaman's case were provided. The career manager, however, remained intractable.

The Wing administrative officer called the Ombudsman's Office to see if we could help. Within a short few days, after telephone calls to various parties, the decision was reviewed and reversed. The posting to Nova Scotia was approved.

Both the leading seaman and his wife were grateful for our intervention. They added their appreciation for the way the case was handled, especially that they were kept in the picture on a regular basis, and were treated with dignity and respect.

A Sympathetic Hearing

The widow of a former CF member approached this Office in search of reports on the removal of hazardous materials aboard Canadian Navy ships. The complainant's husband, who served on a number of Navy ships during his career, had died from cancer. She was concerned that Canadian Navy ships may have contained contaminants, such as asbestos and benzene, exposing CF members to life-threatening diseases.

The investigator proceeded to obtain the environmental report for the ship on which the complainant's husband had served, as well as a report on the subject by the Chief of Maritime Staff. He then interviewed the doctors who had treated the complainant's husband, providing them with the information from these two documents.

Based on the medical files and military reports, the doctors concluded that the complainant's husband might have been exposed to a dangerous substance, but that it was not the source of his cancer.

Going a step further, the investigator spoke with a professional engineer from Director of Disposals to obtain her assessment of the findings in the CF's reports. In addition, an attempt was made to locate workers who had participated in the stripping of the ship.

The complainant received copies of all the military records she had been seeking. The investigator fully discussed the contents of all the reports with her. He was also able to share with her the professional assessments he had asked for.

There's Help Out There

A private who was scheduled to be deployed to Bosnia contacted our Office with a concern that he might be exposed to a flesh-eating disease while on assignment. He had read a newspaper article that a member from CFB Petawawa had acquired the disease, and as a result had to have his leg amputated. There had been no information on the disease provided to the members from either their superiors or the base, he said.

The investigator contacted the base hospital, the unit commanding officer and the army command surgeon. From these sources, he learned that several actions had been taken to inform members and families of this health issue. A news release had been circulated, the Web site had additional information, and there had been lectures with unit members and families. Furthermore, more lectures were being planned to ensure that personnel and families of CFB Petawawa would be informed of all health safeguards.

The private was contacted and informed of the steps taken.

Flying High

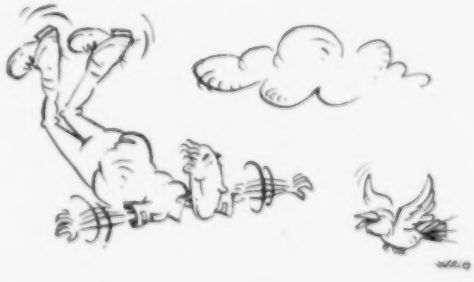
For this member with an unfortunate medical condition, the story has a happy ending.

Shortly after returning from an overseas deployment, a member of the Land Forces was diagnosed with Type 1 diabetes. He was informed that he could not serve with this condition. He was subsequently placed on a temporary medical category, to be reviewed in three months' time. There was little doubt he would be medically released when his case was reassessed.

The complainant did not want to end his military career. He contacted the Office of the Ombudsman to determine if there were other avenues open to him.

The complainant also decided to contact the Canadian Diabetes Association. He discovered that there is at least one current CF member who is a Type 1 diabetic. He was told that as a result of a legal case some years ago, the Air Force has a policy of accepting diabetic service personnel.

The Ombudsman investigator contacted the office of the Director Military Careers, Administration and Resource Management (DMCARM).



The investigator confirmed the Air Force policy. Unlike the other elements, the Air Force accepts personnel who have this kind of diabetes. Furthermore, the investigator learned, if the complainant were to request an occupational transfer from the Army to the Air Force, there is no medical reason that the request would not be favourably considered.

The complainant chose an occupational transfer to the Air Force and is flying high.

Peace of Mind

In 1987, the complainant was the victim of a criminal offence perpetrated by another CF member. The offender was never convicted and no longer resides in Canada.

At the time, the complainant received treatment from a civilian therapist to enable her to get on with her life and find closure. Treatment continued for a number of years until she moved to another province.

The complainant contacted our Office for two reasons. She wanted to be informed of the results of the criminal investigation into the offence against her and she wanted to be made aware of what had been done by the National Investigation Service (NIS). In addition, when she moved to her new location in another province, her doctor refused to transfer her medical file to her new province of residence.

We researched the matter of the criminal offence and were able to update the complainant on the status of the case.

On the issue of her doctor's refusal to transfer her medical file to her province of residence, we put the complainant in touch with the Centre for the Care and Support of Injured and Retired Service Members and their Families. They agreed to facilitate the transfer of the medical file so that she could proceed to apply for her Veterans Affairs Canada pension.

The complainant was grateful that we were able to help clear up the uncertainty of her situation and thanked us for intervening.

A Long Wait — A Quick Decision

Two years is a long time to wait for any decision. But when the decision involves whether a young non-commissioned officer would or would not be prosecuted by court martial, the wait is a desperate one.

His question to us was simple. Will I be court-martialed, and if so, when?

We called the court martial administrator who said that the case had not yet progressed to the scheduling stage. We then called the Director of Prosecutions who told us that the file was currently being reviewed and that a decision would be made within days.

The decision was speedy. Through his chain of command, the complainant was informed that all charges had been dropped and there would be no court martial.

A Long and Difficult Road

The road seemed long and difficult for a civilian employee of DND who contacted our Office seeking help.

The complainant had lodged a grievance procedure in 1999. The process was slow. He was demoralized, was not working, and not receiving a salary.

The Ombudsman's Office made a series of telephone calls and had other discussions in an attempt to obtain a speedy resolution to the grievance. The complainant was feeling abandoned. The investigator kept in touch with him on a regular basis.

Finally, in late March, the investigator received a call from the complainant who indicated he had agreed to a proposed settlement, thus avoiding an adjudication hearing. He thanked this Office for our continued support during what he described as a "long and difficult road."

Helping Others Help Themselves

Cases of harassment in the workplace are often complex, and the following situation was no exception.

The complainant had filed an allegation of harassment against his supervisor. The supervisor was charged and convicted of assault. Appropriate disciplinary action was taken. Despite the advice of his medical officer, the complainant was being expected to work alongside his assailant. Furthermore, he had been promised a posting out of the unit and this had not happened. His supervisors were changing rapidly and a quick resolution of the problem seemed nowhere in sight. The complainant's stress level was extremely high; he felt he had nowhere to turn.

This Office stepped in. The chief petty officer for the unit, familiar with the case, assured the complainant that he could contact him directly any time that he needed. He agreed to monitor the situation and make every effort to have him posted out of the unit. Our investigator maintained periodic contact with the complainant to follow the development of his work assignments and to seek an ultimate resolution to the problem.

In short order, the complainant was given a posting to a trades course where, by his own account, he did very well. On returning from the course, he was posted out of the unit. For him, stress in the workplace is now a thing of the past, and he reports he is happy in his current job.

Talking It Out Does Help

A member of the Regular Force had filed a harassment complaint against a superior officer in his unit. The complaint arose out of an altercation that had sparked charges and an investigation.

After filing the complaint, the member felt that his working environment had become so tense that it was intolerable. He sought a Quality of Life posting which would re-unite him with his fiancée. Several months went by. There was no movement on either the posting or the harassment complaint.

To further complicate matters, the complainant was now facing charges as a result of the altercation. He felt that the charges were merely retaliatory measures being taken against him, and that these measures were being offered as reasons for the delays.

He turned to this Office for help.

The investigator met with the complainant to discuss the situation. There were also numerous informal meetings with officers in the unit, as well as the unit's padre and those who had investigated the case.

Charges against the complainant were dropped. He was exonerated and as a result of the Office's intervention, progress was made on both the harassment complaint and the Quality of Life posting. The harassment complaint was resolved in his favour and he received his posting.

Pointed in the Right Direction

Sometimes bureaucracy gets in the way of common sense.

That seemed to be the case when a former member of the Regular Force was voluntarily released because he could not cope with a chronic medical condition. Because his release was voluntary, and not a medical release, the member incurred the costs to relocate his family.

He decided to ask for a change to his item of release and authorities agreed that the former member should have been released on medical grounds. Consequently, he was informed that he would now qualify for the benefits associated with a medical release. This would include a move to his intended place of residence within Canada.

When he contacted a nearby CF base to seek reimbursement for the move he had exercised at his own expense years earlier, officials at National Defence Headquarters (NDHQ) told him that the level of reimbursement could not be determined. Instead, they suggested to him, if he would elect to relocate within the next three years, he could apply for a move at public expense at that time.

He turned to this Office for help in receiving the benefits that he was informed would be included with his medical release.

The investigator discussed the matter with a supervisor within Compensation and Benefits at NDHQ. The former member had already moved his family and established what he considered his final home. He now qualified for benefits under the medical release category.

It was ultimately agreed that a costing could be calculated for the move the former member had taken. It was suggested that he return to his nearby CF base in order to put together the information that was needed to effect a reimbursement. Several weeks later, he contacted the Ombudsman investigator to thank him for getting his case to the right people. Most importantly, he had just been reimbursed nearly $7,000 for his earlier retirement move.

A Hat Trick

A service member needed our help on not one, but three issues.

The complainant was on a medical category precluding him from further service, and was waiting for a Medical Board. He was hopeful the Medical Board would provide him with a release and pension. The process proved to be too long and he requested a voluntary release within a two-month horizon. He complained that it was not fair for him to have to resort to a voluntary release request because of the inertia of the Medical Board. He was also concerned about the fact that he would lose related medical benefits.

The investigator contacted the Director General Military Careers and was informed that, at that juncture, all Universality of Service Medical Boards had been suspended pending the introduction of new procedures and guidelines. The matter did not end there. This Office pursued further discussions and within a short time the complainant was accommodated and processed under the old Medical Board process. He received his medical release, without penalty, shortly thereafter.

But there was still unfinished business. He then informed the investigator that he had, sometime earlier, submitted a workplace-related complaint but had received no answer. He wanted to clear the decks on this issue prior to his release. His complaint had been lodged at another base where the officer in charge of the file was on extended leave. The complaint had not been attended to. The investigator brought the matter to the attention of a superior officer who resolved matters and put everything back on track.

Finally, another challenge was in the wings. Prior to his last working day, the complainant had attended an information session with the Integrated Relocation Pilot Program personnel at his base. Although years earlier he had been given three years to move to the location of his choice, he elected not to exercise his right at that time. Later, while finalizing his departure, he was informed by base personnel that if he chose not to use his relocation benefit and wanted his file closed, he would have to reimburse a $1,900 administration fee.

The investigator discussed the problem with a senior officer who waived the administration fee. With all loose ends tied up, the complainant could now concentrate on his future.

When Too Late is Too Little

The complainant's Personal Development Report (PDR) read: "Yours is the strongest company in the brigade, which is directly attributable to your leadership style." When he received a Personal Evaluation Report (PER), which did not reflect the positive PDR, he decided to register a grievance.

The complainant had signed his PER in June of 2000 and was required to have the Redress of Grievance (ROG) submitted by December 2000. When he initially signed his PER his commanding officer refused to inform him of his merit listing. The complainant did not make any further inquiries out of respect for his commanding officer until December 2000, when he was informed he was rated fifth out of the six officers in the battalion.

The glitch occurred when the complainant failed to submit his ROG by the December deadline. Instead, he submitted it in January 2001, when he and the rest of the battalion returned from Christmas leave.

His commanding officer submitted the redress of grievance to the Director Military Careers Administration and Resource Management (DMCARM) who rejected it on three separate occasions — February, April and July 2001. All three times he was informed that his complaint could not be handled as a grievance since it was submitted after the time limit and without providing reasons for the delay.

In November, the Ombudsman's designate met with members of DMCARM. It was agreed that the redress of grievance would be investigated. DMCARM faxed the acknowledgement of his receipt of the grievance submission, informing the complainant his grievance would be investigated. The message included a request for extension form, which the complainant signed.

A Just Release

Not every case brought to the Ombudsman's Office is born out as justified.

Such was the case with a former member of the Reserve Force who was released as "Unsuitable for Further Service" after a lengthy absence without permission.

He claimed that he was not absent without permission and in fact, after moving to another city, had written a number of letters to his unit trying to arrange a transfer to his new location. He maintained these attempts were unsuccessful.

The facts told a different story. For several years, the complainant had moved from city to city for educational and job-related reasons. Although he had made a number of transfer requests, he had not completed the proper paperwork, nor had he shown up at his new unit when one of the transfer requests was approved. Finally, his commanding officer decided to release him, stating that he had not attended his unit for two years.

The member then complained to the Ombudsman, claiming he had been dismissed unfairly and requesting financial compensation for lost earnings.

The investigator concluded that the decision to release him was reasonable. However, because errors had been made in the release procedures, the commanding officer agreed to change his release classification from "Unsuitable for Further Service" to "Not Advantageously Employable".

There was one more outstanding issue. The member still had in his possession substantial items of clothing and equipment that belonged to the Forces, which he had promised to return but had not. In the end, arrangements were made to deliver the property to his unit.

Paid in Full

When an employee of a civilian DND organization complained that a change in classification from manager to supervisor had damaged her status and advancement prospects, she approached this Office for support.

The investigator worked for almost a year to convince DND to examine and re-appraise the job duties and classification level. Finally, when the Ombudsman's Office was in the process of arranging for an outside classification expert to review the case, the commander of Canadian Forces Land Command and Staff College at Kingston intervened.

The result? The position, as well as five similar positions, reverted to managerial category. The complainant was awarded back pay and benefits. It would never have happened, she said, without the intervention of the Ombudsman's Office.

What a Difference a Day Makes

Some very helpful people in the office of the Director of Accounts Processing, Pay and Pensions (DAPPP) have made life a little easier for a former Regular Force member.

Retired after 21 years of service, the complainant enrolled in the Reserve Force. He served several more years, but was then forced to retire from the Reserves because of a serious illness. But nine months later his pension had not been adjusted to incorporate his Reserve service.

Reserve service can add to the pension benefits earned in the Regular Force. In the complainant's case, much of his time spent in the Reserves had involved full-time work. His additional pension contributions, therefore, made a significant difference. He was unable to work and his pension was the family's only income. Could the Ombudsman's Office help in getting his pension expedited?

We contacted DAPPP and they went right to work. They determined that essential documentation was missing from the former member's file and advised him of what was needed and how it should be submitted. Upon receiving the completed information, the directorate processed the pension adjustment in one day. A cheque was issued for adjusted benefits back to the date of the member's retirement. Life is a little easier.

It Only Hurt For a Little While

A young Air Force reservist welcomed the extra money he would receive as a temporary duty allowance when he was sent on courses at CFB Borden. The courses would take place over 389 days, and he was advised he would receive temporary duty allowance for that duration of time.

He received two payments representing the temporary duty allowance for several months. However, on his return home at the end of the course, he was told there had been an error. Such allowances were not payable for postings of more than 180 days. He was then required to repay, from his bi-weekly pay cheque, the allowance money he had received. He anticipated severe hardship.

The complainant's unit and Air Reserve headquarters (1CAD) ruled that a promise was a promise and decided to pay the temporary duty allowance for the whole time he was away. The Director Compensation and Benefits Administration (DCBA), however, held that it was contrary to regulations to pay the allowance for postings of more than 180 days. They proceeded to write a new policy that became effective September 1, 2001. 1CAD agreed they would follow the new policy in the future, but argued that DCBA had approved longer periods of the allowance in the past and should make exceptions for anyone on contract prior to September 1, 2001. DCBA agreed.

The young reservist has been reimbursed the amounts deducted from his pay cheques and will receive the allowance for the days not paid. The policy has been clarified, guaranteeing fair and equitable treatment in the future for all affected by temporary duty allowances.

Administrative Snafu Fixed

A member of the Militia (army reserve) on a full-time contract was being released for medical reasons. Several months prior to her scheduled release date, she applied for a six-month paid vocational training benefit, available to any CF member on medical release.

When she was told that the benefit had not been put into effect for the Militia nor was a budget available, she turned to the Ombudsman's Office for help.

The investigator immediately contacted the Chief of Land Staff's Reserve Advisor. As a result, she was given an additional six-month contract equivalent to the period for which she was entitled to the benefit.

The administrative snag was taken care of by the Director Land Personnel, who ensured that a budget was made available so that other members of the Militia could receive the entitlements of the benefit upon medical release.

Paid in Full, Finally

All privates in the Canadian Forces with previous full time paid service, who enrolled between June 1996 and March 2000, were accorded an incentive pay credit.

In February 2000, the Director Pay and Pension Development (DPPD) discovered that members in this category were receiving less incentive pay credit than they were entitled to. It was determined that policy direction had been improperly interpreted and that approximately 800 CF members were receiving less pay than they should have received. After waiting several months for corrective action, a CF member turned to the Office of the Ombudsman to help get the matter redressed.

The investigator contacted the office of the Director Accounts Processing, Pay and Pensions (DAPPP). It took numerous inquiries with the CF member handling the situation, but eventually instructions were received that pay adjustment notices for all those affected would occur by July 2001.

When the July milestone passed without members being notified, this Office pursued the issue.

Finally, in late August 2001, the administrative machinery began to roll. In early November 2001, the complainant received his pay adjustment. By December 2001, all affected CF members should have had their accounts settled.

The Meaning of Incentive

The frustration of not receiving back pay for a pay incentive that the CF had initiated when he enrolled caused one member to seriously consider quitting the Forces. The member understood that he was entitled to have his initial enrolment message amended to a higher job classification. A substantial amount of money in back pay was involved.

After repeated inquiries within his unit, he was told that the unit had no authority to make changes to his enrolment message. The member was unaware of other options to expedite the back pay, and was frustrated at the lack of action and repeated delays.

He contacted this Office. We contacted the Canadian Forces Recruiting, Education and Training System (CFRETS), the office responsible for the administration of the pay entitlements, which was in the process of reviewing thousands of files and preparing a large number of enrolment amendments to give effect to the entitlements. The process had already taken over 18 months. It looked like it would take several more before all members had their back pay.

Intervention from the Ombudsman's Office was successful in expediting the complainant's entitled funds. The member received a cheque for $3,674. He decided to remain in the Forces.

Oops!...Twice

In 1995, the member, then a master corporal, was posted from Gander, Newfoundland to Halifax, Nova Scotia. He put his Gander home on the market and purchased a house in the Halifax area. During this period, the real estate market in Gander dipped as a result of downsizing of the Canadian Forces Base and he was unable to sell his home. Already carrying one mortgage, he could not come up with a 25% down payment on his new house. He found himself in the position of having to take Mortgage Default Insurance (MDI) from the Canadian Mortgage and Housing Corporation at a cost of $2,597.

Shortly thereafter, his unit informed him that he was eligible to be reimbursed for the mortgage insurance, and in October 1995, the fees were reimbursed in full. Three months later he was told that the reimbursement was an error and he would have to repay the reimbursed money. The reason? Regulations, he was told, require that he put his full equity from his first home into his down payment on the second home, and he had not done that. Moreover, the CF said, if the full equity had been used, it would have been sufficient to cover a 25% down payment and he would not have needed MDI insurance.

The complainant offered to repay in installments; no one followed up on this request and the amount owing was taken from cashed-in leave and two pay cheques. The complainant felt humiliated having to take a loan from the CF Personal Assistance Fund to cover monthly expenses.

By the time he retired in 1997, the Gander house remained on the market — unsold. But during his release period he applied under the Home Owner's Assistance Program to sell his house to the Crown. In 1998, the Crown purchased the house. Now able to put additional funds down on his new house in Halifax, the complainant was advised he was eligible for a reimbursement for the MDI fees. Again he was paid the full amount. However, almost a year later he was once more informed that he was ineligible and he was asked to repay a second time. The amount owing was recovered from his pension in installments that will continue until the spring of 2002.

The complainant thought this was unfair. After all, he said, he was never informed that all his equity had to be used as a down payment. Furthermore, he felt he should not have been penalized because the Canadian Forces made errors on two occasions.

The Ombudsman investigator found regulations stating that MDI fees could be partially reimbursed when a member's equity in a home was less that 25% of the purchase price of a replacement home. Secondly, she discovered that calculation errors had been made. In fact, she found that the complainant's equity in his Gander home was not 25% of the purchase price of his Halifax home. A thorough review of the file was requested.

Six years after putting his home on the market in Gander, the complainant received a partial reimbursement of his MDI fees. He was awarded more than $900.

Like Socks in the Dryer

An officer in the Reserve Force discovered that compulsory retirement is not compulsory when your personnel file goes AWOL.

The complainant reached compulsory retirement in June 2000. He had completed all the necessary release documentation well in advance, but somewhere along the line his personnel file, along with the release documentation, was 'lost'.

In September 2000, he again completed the necessary release documentation. The documentation was sent to his brigade, but due to a lack of communication between his unit and brigade, his release was not processed. The release fell through the administrative cracks.

That same month, his unit advised the complainant that his release could not proceed until a Summary Investigation into the loss of his personnel file was completed. Although this was erroneous information, the investigation got under way six months later, in February 2001. Despite the officer's repeated calls to his unit and his brigade, the release process stalled. Under normal circumstances, he would have received a gratuity payment of $5,000, a Certificate of Service, and a retired CF member picture ID within eight weeks of a June 2000 release. His patience ran out and he called this Office.

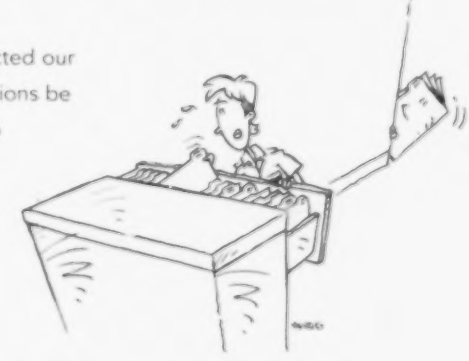
The investigator immediately pursued the matter with the complainant's service battalion, unit and brigade. It was determined that the release process had stopped due to lack of action on the part of the complainant's unit as well as lack of follow-up by his brigade. The brigade has now taken the matter firmly in hand and expects that the release and gratuity package will be processed without the officer's personnel file. This Office requested that the brigade actively monitor the release process.

For the Record: Keep Your Records

Unexpected deductions from his pension cheque were an unpleasant surprise for this former senior non-commissioned member. He was told that the deductions were a result of an overpayment from his final paid move claim. However, the complainant stated that he had settled the claim upon his release from the CF in 1998. He maintained that, at the time, he had sent his claim and all relevant documentation to the office in DND responsible for final paid moves. The claim was returned to the complainant for minor corrections and then returned by him to DND.

In November 1999, the complainant was contacted and informed that his claim had not been received. Although he explained that he had already sent it, DND could not locate the claim. Shortly after, the complainant noticed that deductions were being taken off his pension cheque and he had not been notified in advance.

In frustration with the system, he contacted our Office. He was insistent that the deductions be stopped and claimed he was entitled to all the monies that had been taken off his cheques.



The Ombudsman's Office asked the pension office to speak directly to the complainant and to resolve the issue. The office advised us that the member's claim was missing, could not be located, and that he had not kept receipts. It was therefore impossible, they said, for a second claim to be submitted.

The Ombudsman investigator called the director responsible for the pension office and explained the facts. A second search for the complainant's file proved fruitless. But, by the luck of the draw, the pension office found an employee who remembered seeing the complainant's file and was able to corroborate the complainant's statement that he had indeed sent claims and receipts to DND.

Both the employee and the complainant were allowed to submit statutory declarations stating that the information had been sent and had been received by the Department. As a result, the employee was reimbursed in full.

An Informed Decision Made Possible

A Regular Force member was having difficulty obtaining information about his Terms of Service. He was employed under a Continuing Engagement, which is considered a Fixed Period of Service (FPS). He received an offer of an Indefinite Period of Service (IPS).

The complainant made several attempts to obtain information regarding the implications to his pension of either rejecting or accepting the IPS offer. After more than seven months, with the deadline for acceptance looming and with no information to go on, he contacted the Ombudsman's Office.

We took action by speaking to officials in Director Military Careers (D MIL C), Director Accounts Processing, Pay and Pension (DAPPP), and Director Military Careers Administration and Resource Management (DMCARM). We secured a final extension on the IPS offer that allowed time to procure the information sought by the complainant. In the final analysis, he was able to properly assess all his options and make an informed career decision about whether or not to accept the IPS offer. He ultimately rejected the offer and retired from the CF.

You Can't Rush This One

A former member contacted the Ombudsman's Office, concerned about whether his common-law wife, like a married spouse, would be able to receive his death benefit entitlements. He had corresponded with the Department of National Defence on this matter and had been left with the impression that the Department did not recognize the nature of his relationship with his common-law wife.

The Ombudsman's Office contacted the Director Accounts Processing, Pay and Pensions (DAPPP) and determined that the complainant's apprehensions were unjustified. We asked that the policy be clarified for him in writing. It was explained to him that the government's refusal to make a commitment that they would recognize his common-law wife's eligibility prior to his death had nothing to do with the nature of the relationship. The issue was that the government could not make a determination of eligibility prior to the annuitant's death.

The complainant's mind was put to rest, both through the letter from DAPPP and our explanation of the policy. The misunderstanding was cleared up.

Tell Me If You've Been Stonewalled

This Office was able to help the ombudsman from another department, based on our experience on similar files.

A complaint had been received from a departmental employee. The complainant had received a "poor performance" letter from a departmental audit team. He contended that the "poor performance" rating was a result of a grudge held by a member of the audit team against him.

To help determine whether the auditor in question treated the complainant differently, the departmental ombudsman asked for similar audit letters involving other employees. The audit group refused to provide them, citing provisions of the *Privacy Act* prohibiting disclosure of personal information.

Had the DND/CF Ombudsman ever been stonewalled in this way? the other ombudsman asked.

Based on past experiences, this Office conveyed to the ombudsman that the authority to handle complaints and make recommendations under these circumstances is delegated from the Minister (or in this case Deputy Minister) to the ombudsman. Since the Minister has authority to examine personnel records of employees to ensure all are treated fairly, this same authority devolves to the ombudsman. The ombudsman of course keeps such information confidential, but he can report to the Minister where an employee has been prejudicially treated.

Further, we told the ombudsman's office, if the audit group is still concerned about personal information leaving their hands, they should be invited to depersonalize the information. This can be accomplished quite simply by using pseudonyms and removing other references that would identify individuals.

The ombudsman welcomed this information, deciding he would insist on being given copies of the performance letters, with or without depersonalization.

'Twas the Night Before Christmas

Early in the day on December 24, the Office was asked to investigate a complaint in a situation where timing was all-important.

At stake was the complainant's second career. He had applied for early release from the Forces in order to pursue a position in civilian life. His commanding officer had strongly endorsed his application for early release, based on certain family issues that both the base social worker and the chaplain viewed as exceptional and compelling. The offer of civilian employment, however, was contingent on his being able to start his new job early in the New Year. At this point, late in December, he still had no answer to his request.

And so, at this late date, the day before Christmas, with many CF personnel away on Christmas leave, the investigator began to make phone calls. Many of them. Finally he was able to reach a clerk at the office of the Director Military Careers, who indicated the acting director was available. In addition, he said, a message had been sent the previous week to the complainant's base that the early release had been denied. The complainant had not been aware of this.

The investigator explained the situation to the acting director. He was sympathetic and cooperative, and requested written proof that the complainant would lose this job opportunity if he were not available on the date in question.

The investigator quickly contacted the civilian company where someone in authority was able to provide a letter of verification to the Ombudsman's Office. This document and related documents from the base social worker, the chaplain, and the commanding officer, were faxed to the acting director.

Later that day, after reviewing all records, the acting director reversed the decision of the career manager and granted the release to the complainant.

This file is one more example of the many cooperative efforts between the Office of the Ombudsman and senior officers in the Canadian Forces. What makes it unique is the speedy turnaround — investigated, reviewed and solved — all on "the night before Christmas".

Early Release Granted

This member sought an early release for two reasons: she suffered personal difficulties related to allegations that she was victimized while in training and she was concerned about her husband who was in ill health.

Her request for release, although supported at the base level, was denied at headquarters.

She asked for our help and we spoke to her about the background of her personal circumstances. We contacted her commanding officer and her social worker, both of whom supported her release. When we requested that updated documentation from both be prepared, their response was thorough and quick. The career manager reviewed the documents immediately and sent his recommendation for release to his superiors. The career manager expressed to us that he felt the updated documentation had shed a different light on the request. He therefore wished to do the right thing for the member.

Release was granted to the member. She expressed her gratitude for the intervention of this Office.

A Two-Day Turnaround

A serving member of the Canadian Forces was notified that he would receive a transfer to a CF location in Canada. During this period, he was experiencing a number of personal hardships and requested and received a one-month extension to enable him to sort through some of his problems. He then proceeded to apply for a Quality of Life posting through Director Military Careers Administration and Resources Management (DMCARM) in Ottawa, requesting to remain at his current post in order to rectify his personal problems. His request was denied.

The service member contacted our intake staff requesting assistance. With his Quality of Life request turned down, he was subject to relocation the following week. We interviewed him and contacted his chain of command.

In discussing the matter with the member's career manager in Ottawa, we requested that the refusal of the Quality of Life posting be reviewed. Our request

was denied. The investigator then contacted the supervising officer. After further consideration, this officer agreed to grant the Quality of Life request.

The member was allowed to remain in his current posting to allow him time to resolve his personal problems. The Ombudsman's Office had only two days to reach a successful resolution to this case, but with the cooperation of everyone involved we managed to make it happen. The member and his acting commanding officer expressed their thanks.

East Meets West

The coveted Burma Star was brought home to a Vancouver man in September 2001, fifty-six years after he served in the Far East campaign in Ceylon during World War II.

The former Leading Aircraftsman served with the RCAF 413 Squadron in Ceylon from 1942 to 1945. He took part in operations monitoring shipping in the Indian Ocean and other reconnaissance missions.

He approached our Office, concerned that the efforts of the squadron members who served in Ceylon were not being adequateiy recognized. He was further aware, he said, that there were stories to be told by others who took part in the campaign, many of whom were now elderly. Information about their contributions would be lost with their passing. He noted that a medal was awarded to members for non-operational service in Ceylon from 1939 to 1942. However, the operational service that 413 Squadron provided from 1942 to 1945 did not appear to be similarly recognized.

And so the paper chase began. It became clear that a great deal of archival material had been collected over the years. Former squadron members had preserved newsletters, personal letters and memoirs. The Ombudsman's Office then began making enquiries with the Department of National Defence Directorate of History and Heritage, which in turn led them to the National Archives of Canada. Veterans' Affairs Canada confirmed to investigators that the operational service provided by 413 Squadron did indeed merit recognition.

With the help of the Directorate of History and Heritage and the National Archives of Canada, a home for the archival material was found. The Military Aviation Museum at CFB Greenwood, where 413 Squadron is now based, will assess and properly preserve all artifacts.

On September 11, 2001, the striking red, orange and dark blue Burma Star medal was presented to the complainant at 19 Wing Comox in British Columbia. Fittingly, the award was presented by the Wing Commander 19 Wing Comox, who himself had been a former commanding officer of 413 Squadron.

Good to Hear from You: Feedback

I value the effort and thoroughness with which you and your staff review the cases referred to you. Your effort is reflected in the case assessment reports submitted to me for consideration of your recommendation.

– Minister of National Defence

I did not have much faith in the system when I called your office [last] December. Never before in my life have I enjoyed being so wrong. The first person I dealt with immediately showed a tremendous amount of concern and professionalism towards my situation.

– CF member

In all your office has accomplished in four hours total what nearly two months of effort on my part could not.

– CF member

I wish to express my appreciation to the Office of the Ombudsman for having accepted my predecessor's request to examine the circumstances surrounding [...] complaints. Your efforts have ensured the matter was thoroughly reviewed and adequately considered in view of a difficult but significant complaint, which had not been adequately resolved until now. There are many good points made in this report and the program will benefit from the fact that all stakeholders will have the ability to use this information in order to further improve the Canadian Cadet Movement.

– LGen G. Macdonald

We appreciate you taking time from your busy schedule to prepare and present on the topic of the special report, *Systemic Treatment of CF Members with PTSD*. Your presentation was well received and your candid responses to our questions provided the clarity required by the attendees.

– DND Mental Health Team

I wanted to put this thank you on paper to commend your office on the superb assistance I received regarding my issue. I have to admit when I first heard of the Ombudsman, I was a sceptic. Well I have witnessed firsthand that this office is totally there for all members of the Canadian Armed Forces.

– CF member

I think your office is a vital evolutionary step that contributes to the "good name" of the CF and enhancing the morale of those serving therein. Bravo!

– CF member

As a former Assistant Deputy Minister, you brought back many issues that caused me frustrations! But a closed society so often ruins career of those who speak up! The application of common sense in a regulation environment is not always easy.

– Former DND employee

This has dragged on for over six years now and I am extremely relieved to finally have it resolved. I would like to thank you very much for all that you and your staff have done on my behalf. I would not hesitate to recommend the services of your office to any other service person in need.

– CF member

I have only heard of a few pieces of your work, but if there is someone who is willing to fight for military rights then you have your work cut out for you. I only wish I had the qualifications to help with this never-ending job.

– *Cadet Officer*

I liked your approach that clearly indicated that the soldiers suffering from PTSD were average and above average and caring, contributing soldiers. We should be nurturing these people instead of abandoning them.

– *Member of the public*

...for me and other sufferers of PTSD, I would like to thank you from the bottom of my heart.

– *Former CF member who served in Somalia*

I am so thankful for seeing PTSD, or as we prefer, Combat Stress Reaction, being brought to the public's attention. People don't understand what we are going through and tend to try and ignore and avoid us.

– *Former CF member who served in Rwanda*

I have only heard of a few pieces of your work, but if there is someone who is willing to fight for military rights then you have your work cut out for you. I only wish I had the qualifications to help with this never-ending job.

– Cadet Officer

I liked your approach that clearly indicated that the soldiers suffering from PTSD were average and above average and caring, contributing soldiers. We should be nurturing these people instead of abandoning them.

– Member of the public

...for me and other sufferers of PTSD, I would like to thank you from the bottom of my heart.

– Former CF member who served in Somalia

I am so thankful for seeing PTSD, or as we prefer, Combat Stress Reaction, being brought to the public's attention. People don't understand what we are going through and tend to try and ignore and avoid us.

– Former CF member who served in Rwanda

How to Contact Us

There are several ways to reach the Office of the Ombudsman:

Call us toll-free at **1-88-88-BUDMAN (1-888-828-3626)** and speak to an intake officer.

Write us a letter describing your situation and mail it with any supporting documents to:

Office of the Ombudsman
100 Metcalfe Street, 12th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 5M1

Send us a fax at **613-992-3167** or toll-free at **1-877-471-4447**.
For information about sending a secure fax, please call 613-992-0787.

Fill out the online complaints form and mail or fax it to us.

Please do not send confidential information by e-mail, as we cannot guarantee privacy at this time.

Visit our Office for a private consultation. Appointments are recommenced.

For further information about the Office, please visit us online at:

Internet (D-Net): www.ombudsman.forces gc.ca
Intranet (DIN): ombudsman.mil.ca

or call our general enquiries line at **613-992-0787**.

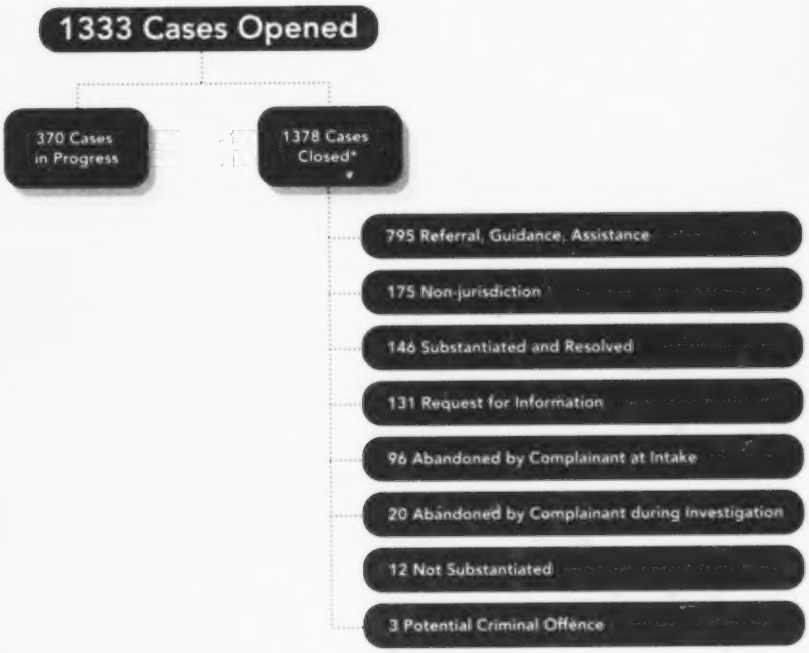
Appendix I: Caseload Statistics

Types of Cases

Benefits	293
Release	183
Request for Information	146
Harassment	109
Posting	106
Recruiting	85
Medical Treatment	75
Redress of Grievance	54
Military Justice	48
Private Married Quarters (PMQ)	40
Abuse of Power	39
Promotions	37
Training	29
Leave	28
Discrimination	14
Personnel Evaluation Report (PER)	13
Awards/Medals	12
Access to Information / Privacy	12
Medical	7
Civilian Grievance	7
Sexual Assault	7
Dismissal (Civilian)	4
Contracts	4
Deployment Issues	3
Assault	2
Travel	2
Wrongful Death	2
Gender Integration	1
Obligatory Service	1
Safety	1
Conflict of Interest	1
Demotions	1
Other*	123
Total	**1489**

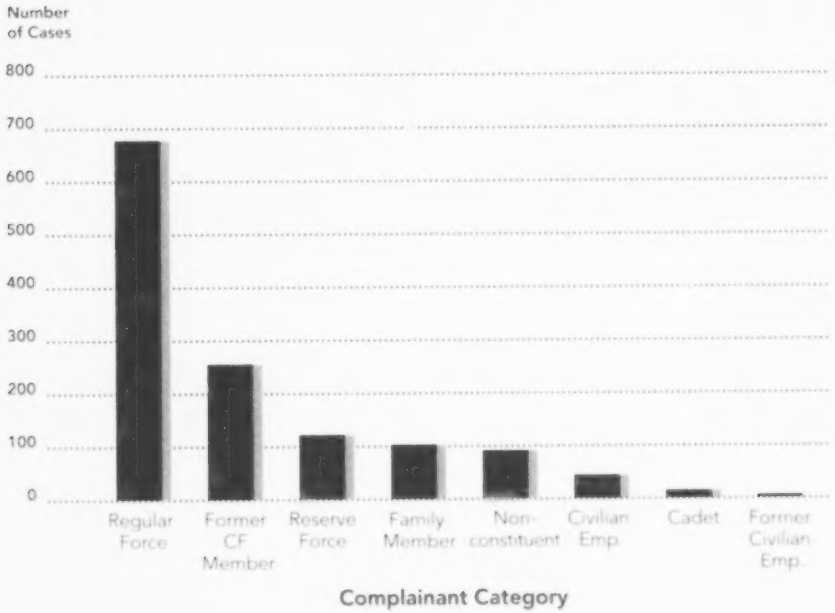
* Includes complaints such as private business issues, international relations, taxation concerns, etc., that do not fall into any of the established categories, as well as complaints that are too general to categorize.

Case Outcome

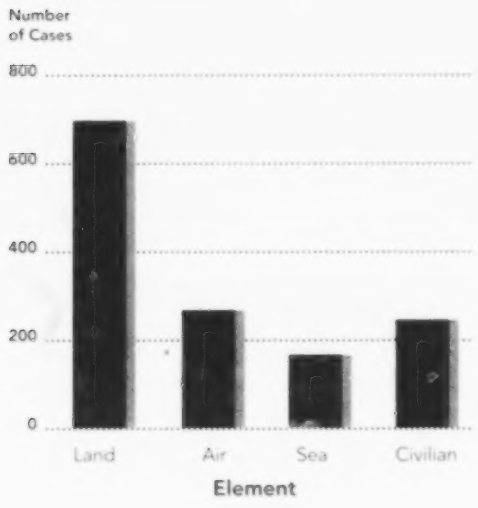


* May have been opened in a previous fiscal year

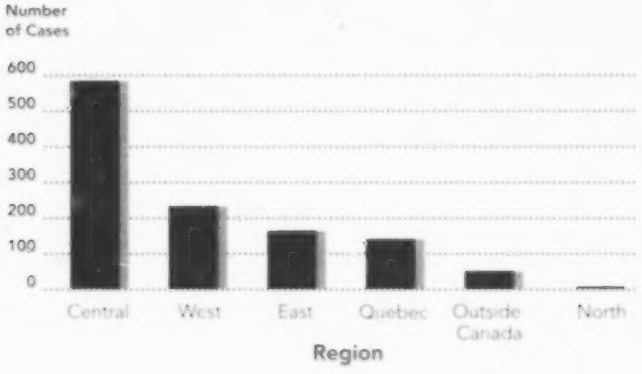
Complainant Category



Cases by Element

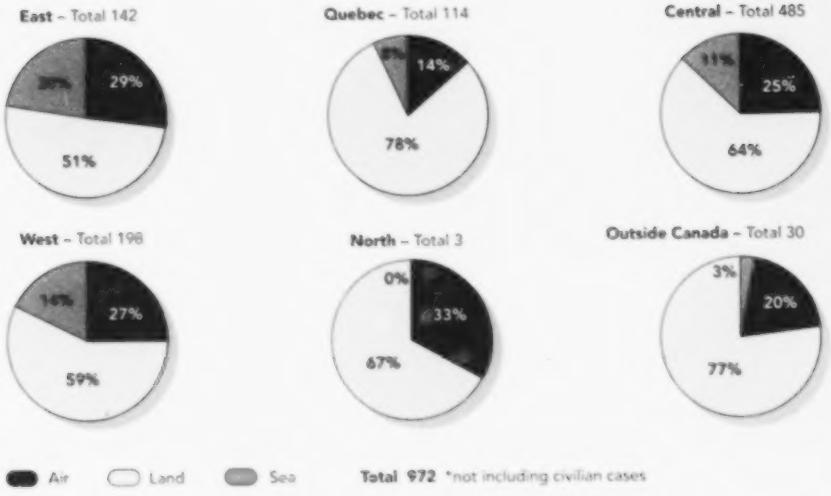


Cases by Region



Legend:
Central: Ontario, including National Defence Headquarters
West: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba
East: New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island, Newfoundland/Labrador
Quebec
Outside Canada
North: Yukon, Northwest Territories, Nunavut

Cases by Element in Each Region



Appendix II: Summary of Expenditures

During the fiscal year 2001-2002, the total budget for the Office was $5.6 million. Actual expenditures were $5.2 million. The largest category of expenditures is salaries at $2.8 million, which accounts for over half of our total expenditures.

The expenditures for the office move and set-up amounted to $1.8 million. The greatest portion of this expenditure ($1.6M) was funded by the Office of the Assistant Deputy Minister (Finance and Corporate Services). The Office of the Ombudsman provided the remainder of the funding. The telecommunications expenditure of $195K included set-up costs of $110K.

The Minister of National Defence approved the Ombudsman's budget.

Summary of Expenditures

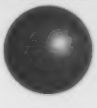
	($000)
Salaries	$2,838
Office rent	306
Office furniture	24
Transportation	371
Communication & public outreach	198
Professional and special services	912
Materials and supplies	278
Acquisition of computers and other equipment	41
Training and professional dues	38
Telecommunications	195
Courier services	32
Miscellaneous	9
Total	**$5,242**

Rapport annuel

2001 • 2002

Ombudsman

Défense nationale
et Forces canadiennes



National Defence
and Canadian Forces

Canada

Rapport annuel

2001 • 2002

À traitement équitable,
changement favorable

Là pour vous —
Là pour le bien-être des
membres des FC et du MDN

Juin 2002

L'honorable John McCallum, C.P., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice du mgén George R. Pearkes
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le quatrième rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau entre le début d'avril 2001 et la fin de l'exercice, soit mars 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

André Marin
Ombudsman

Table des matières

Message de l'Ombudsman **2**
Le mandat 4
Questions systémiques 5
Rapports de suivi 6
Cas individuels 7
Le prix de l'échec de notre mission 7
Bienvenue et au revoir 9
L'équipe de l'Ombudsman **10**
Le Comité consultatif de l'Ombudsman : Une rétrospective **12**
Prix de l'Ombudsman **14**
Garder le contact **16**
La revue de l'année : Opérations **17**
La Police militaire : De protocole en protocole 17
La coopération avec le juge-avocat général (JAG) :
Accès à la collection juridique du JAG 18
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) 19
Première enquête de l'EISO :
Le traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT . . . 21
Enquête « de son propre chef » sur le traitement des
membres atteints du SSPT au CSTSO de Halifax 26
Enquête sur demande du ministre :
Plainte à l'égard d'une commission d'enquête 26
Affaires antérieures 27
Mise à jour : Rapport sur des allégations contre
les Forces canadiennes 28
Retards dans le système de traitement des griefs 29
Retards dans le règlement des griefs au premier palier :
L'autorité initiale 31
Enquête sur l'intégration des femmes 32
Allégations de harcèlement et de discrimination à
l'endroit d'un escadron de cadets 33
Plainte pour libération injuste 34
Plainte pour libération d'un réserviste 35
Les histoires de réussite **38**
C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : La rétroaction **66**
Comment nous rejoindre **69**
Annexe I: Statistiques sur les plaintes **70**
Types de cas 70
Issue des cas 71
Catégories de plaignants 71
Cas par élément 72
Cas par région 72
Cas par élément dans chaque région 73
Annexe II : Sommaire des dépenses **74**

ISBN : D70-2002-0-662-66532-5

Message de l'Ombudsman

L'année qui vient de s'écouler a été mémorable. Ce fut une année de croissance et de défis. Après plusieurs mois de négociations, les Directives ministérielles qui définissent notre mandat ont finalement été révisées. Nous avons déménagé dans de nouveaux bureaux et tout le personnel d'Ottawa travaille maintenant dans le même édifice. Une équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a été créée pour mener des enquêtes majeures. Tous ces changements structurels influeront sur notre travail futur. L'événement le plus marquant de l'année dernière, toutefois, celui qui aura une incidence profonde sur ce que nous faisons, ne s'est pas produit derrière les portes de notre Bureau et n'a pas été le fruit de nos négociations, de notre vision et de nos efforts. Il s'est produit contre toute attente. Je parle, bien sûr, de la tragédie du 11 septembre. Cette attaque contre l'humanité a non seulement détruit des vies dans une tentative futile de s'attaquer à un mode de vie, mais il a changé la vie des membres des Forces canadiennes (FC) et de leurs familles. À bon droit, c'est vers les FC que les Canadiens se sont tournés pour se sécuriser. C'est vers les FC que les Canadiens se sont tournés pour réagir aux attaques brutales des terroristes. Les membres des FC, leurs conjoint(e)s et leurs enfants, vivent maintenant avec la réalité d'une mobilisation plus intensive, d'un péril latent et de l'incertitude inhérente à une carrière militaire lorsque le monde court un grand danger. Ce matin fatidique, l'urgence de ce que nous, au Bureau de l'Ombudsman, pouvons faire, est cruellement ressortie, et nous avons été mis devant l'éventualité d'une très forte hausse de la demande à l'égard de nos services.

À ce jour, plus de deux mille membres des Forces canadiennes ont été déployés outremer en renfort dans la guerre contre le terrorisme. De nombreux autres ont été déployés pour le maintien de la paix en Bosnie et au Moyen-Orient pour essayer de contenir l'émotion et la haine que suscitent des atrocités innommables et la mise en péril de la sécurité mondiale. Il est probable que d'autres troupes seront déployées dans les prochains mois. Notre pays a déployé deux fois plus de personnel militaire dans les cinq dernières années qu'il ne l'avait fait durant les cinq années précédentes, et il est certain que cette tendance se maintiendra.

L'impact du 11 septembre et l'horreur qui sévit dans de nombreux points chauds du globe n'ont jamais été des abstractions ou des hypothèses pour les membres des FC. Pour eux, le 11 septembre n'a pas été seulement des scènes qu'ils ont vues à la télévision. L'événement les a bouleversés immédiatement dans l'incertitude associée au devoir à accomplir et aux risques qu'il comporte. C'est avec une très grande tristesse

aussi que les Canadiens ont pu constater l'impact du 11 septembre, lorsqu'ils ont vu, le cœur brisé, des héros morts ou blessés revenir de mission. Ces événements resteront à jamais une tragédie — et c'est ainsi qu'ils seront inscrits dans l'histoire. Les images des veuves, des familles, des amis et des frères d'armes partageant leur douleur avec toute la population, à la télévision et dans les journaux, imprimeront à jamais la mémoire de cette tragédie dans la conscience collective canadienne.

Ces événements tragiques nous ont toutefois permis de nous affirmer. D'affirmer l'importance des Forces canadiennes dans le bien-être de la nation et celui de la communauté internationale, et, pour nous, au Bureau de l'Ombudsman, de réaffirmer l'importance et la nécessité de notre mission. Les hommes et les femmes investissent leur vie lorsqu'ils deviennent membres des Forces canadiennes, lorsqu'ils s'acquittent de leur engagement envers la communauté mondiale et la sécurité nationale, et lorsqu'ils assument un rôle de soutien au sein du ministère de la Défense nationale. Le Canada a l'obligation de s'assurer que ces hommes et ces femmes sont traités avec dignité et avec respect. C'est le moins que le pays puisse faire. Ceux, parmi nous, qui travaillent au mieux-être du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes ont aussi l'obligation de travailler sans relâche pour faire du MDN et des FC la meilleure institution possible, qui se mérite la fidélité et le dévouement de ses employés et de ses membres.

Les déploiements plus nombreux et l'incertitude de l'époque provoquent un grand stress et drainent les ressources, en particulier celles des individus et de leurs familles.

Les événements de l'année dernière ont fait ressortir l'urgence de notre tâche et amplifié notre charge de travail. Les déploiements plus nombreux et l'incertitude de l'époque provoquent un grand stress et drainent les ressources, en particulier celles des individus et de leurs familles. À mesure que s'accélère le rythme des opérations, il est impérieux que les FC puissent compter sur un personnel compétent et bien formé, ce qui crée de nouveaux défis pour les gestionnaires et les dirigeants et fait ressortir d'autant plus l'importance de traiter tous ces gens avec équité et avec respect.

Depuis la création du Bureau, j'ai travaillé très fort à bâtir une institution qui soit capable d'apporter des améliorations systémiques et à long terme pour les membres du MDN et des FC et leurs familles, et qui soit capable de les aider à résoudre des problèmes qui fragilisent leur sentiment d'appartenance, leurs valeurs et leur engagement à l'égard de l'organisation. C'est pourquoi nous sommes fiers de nos réalisations passées et nous sommes encore plus engagés vers l'avenir. Comme ce fut le cas au cours des trois années précédentes, nous nous sommes employés cette année à concrétiser notre mission et notre vision qui sont énoncées dans : *À traitement équitable, changement favorable* et dans *Là pour vous – Là pour le bien-être des membres des FC et du MDN*. À tous égards, nous avons remporté un succès éclatant dans la réalisation de ces objectifs. Nous avons consolidé nos assises de telle sorte que nous pourrons répondre à l'accroissement de la demande qui se dessine.

Le mandat

En septembre 2001, le Bureau a mené à terme de nombreux mois de négociations avec le MDN et les FC au sujet de son mandat. Ces négociations ont débouché sur la signature des Directives ministérielles révisées. Est-ce que nous avons obtenu tout ce que nous voulions? Non. Est-ce que nous en avons obtenu suffisamment pour changer le cours des choses? Certainement.

Ce nouveau mandat élargit les pouvoirs du Bureau de traiter les plaintes provenant des recrues du MDN et des FC, ce qui n'est pas peu dire. J'y vois une véritable occasion d'aider le MDN et les FC dans leurs efforts de recrutement, une question d'actualité brûlante dont je traiterai plus en détail plus loin.

Notre mandat actuel n'est pas parfait, mais il est ce qu'il est, c'est-à-dire le mandat *actuel*, donc susceptible d'évoluer.

Mon rôle dans la supervision du traitement actuel des plaintes a été clarifié, et il est maintenant indiscutable que je dois examiner les méthodes employées dans les mécanismes actuels à la disposition des membres des FC, comme le Comité des griefs et la Commission des plaintes de la Police militaire. Cette clarification était essentielle. Ces mécanismes doivent fonctionner efficacement, car de plus en plus de membres des FC veulent y recourir pour régler des problèmes qu'on se serait contenté de laisser moisir par le passé.

Il faut bien comprendre une chose au sujet de notre mandat : nous nous sommes engagés à avoir le plus fort impact possible lorsque surgissent des problèmes qui mettent en péril le moral et la qualité de vie des membres du MDN et des FC. Notre mandat actuel n'est pas parfait, mais il est ce qu'il est, c'est-à-dire le mandat *actuel*, donc susceptible d'évoluer. Même si les discussions formelles au sujet du rôle du Bureau sont terminées, le Bureau continuera d'aller de l'avant. À mesure que nous ferons la preuve que nous pouvons susciter des changements positifs dans le meilleur intérêt de l'institution, la demande à l'égard de nos services augmentera et la gamme de nos services s'élargira. Le scepticisme avec lequel fut accueillie l'annonce de la création du Bureau continuera de s'atténuer, tout comme la résistance à notre intervention dans des domaines nouveaux et différents où nous pouvons avoir un impact positif. Un jour viendra où nous disposerons de tous les outils nécessaires pour optimaliser notre potentiel. Entre-temps, je continuerai de déterminer et de faire connaître les sujets de préoccupation et les champs d'action où l'autorité de l'Ombudsman doit être renforcée, appuyée ou clarifiée.

Questions systémiques

Cette année, j'ai publié avec satisfaction un rapport sur le traitement systémique des membres des FC atteints du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Lorsque nous avons entrepris la rédaction de ce rapport, nous ne pensions pas qu'il serait aussi opportun. Le déploiement de troupes qui doivent faire face aux conséquences tragiques des événements du 11 septembre ne fera qu'accroître la nécessité de répondre de façon positive et efficace à ceux et celles qui souffrent du SSPT. Dans ce rapport, j'ai soumis 31 recommandations portant sur les améliorations systémiques qu'il faudrait apporter, dans l'optique de notre énoncé de vision et dans l'espoir qu'elles aideront à trouver des solutions à ce problème grave et largement répandu. Si elles sont mises en œuvre sérieusement, ces recommandations permettront d'apporter des améliorations réelles et concrètes pour des centaines, sinon des milliers, de membres des FC et leurs familles — des personnes qui sont vraiment dans le besoin en conséquence directe du fait qu'elles ont rempli leurs obligations à titre de membres des Forces canadiennes. J'espère que le rapport et ses recommandations susciteront un changement d'attitudes et de culture à long terme. J'ai bon espoir qu'en mettant l'accent sur l'éducation et le soutien, la réalité du SSPT sera mieux acceptée, et qu'on fera preuve de plus de compassion à l'endroit des personnes qui la subissent, en particulier les militaires qui jusqu'ici ont été accueillis froidement, voire avec cynisme. Je crois que la mise en œuvre de ces recommandations pourra contribuer à faire disparaître le modèle du « soldat jetable » qui, à notre grand désarroi, a souvent été le lot des victimes du SSPT dans une institution qui a cru, pendant un temps, que l'endurance comportait une imperméabilité psychologique à l'horreur. Cette croyance a toujours été un mythe, et ne peut résister à la force de la vérité. Je suis particulièrement fier de ce rapport et de ses recommandations, car je suis convaincu que pour chacune des recommandations qui sera mise en œuvre, un plus grand nombre d'êtres humains qui ont mis en péril leur bien-être en notre nom seront traités décemment et avec humanité. Ils seront reconnus comme des membres valables du MDN et des FC. Et chacune des recommandations qui sera appliquée se traduira par des économies sur les coûts qu'entraînent la perte d'années-personnes et le gaspillage de ressources humaines.

Je crois que la mise en œuvre de ces recommandations pourra contribuer à faire disparaître le modèle du « soldat jetable » qui, à notre grand désarroi, a souvent été le lot des victimes du SSPT dans une institution qui a cru, pendant un temps, que l'endurance comportait une imperméabilité psychologique à l'horreur.

Rapports de suivi

Le *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT* est un rapport trop important pour qu'il tombe dans l'oubli. C'est pourquoi, à l'automne 2002, neuf mois après sa diffusion, je publierai un rapport de suivi sur la mise en œuvre de mes recommandations. Je m'attacherai aux améliorations concrètes, non seulement en examinant dans quelle mesure les structures que j'ai proposées ont été adoptées, mais en parlant à ceux et celles qui ont souffert ou souffrent encore de ce syndrome. Je chercherai à savoir si la qualité de vie de ces personnes et la qualité de leur expérience militaire se sont améliorées. Jusqu'ici, les expériences ont été positives. Il y a eu un dialogue constructif et d'autres initiatives. Les efforts de notre Bureau ont aussi été bien accueillis par les personnes les plus directement touchées par la mise en œuvre de nos recommandations, et nous avons travaillé avec les décideurs et les responsables des politiques pour faire en sorte que des changements aient lieu réellements et que ceux-ci ne demeurent pas seulement sur papier. Nous avons l'intention de voir ces changements se concrétiser, afin que les objectifs poursuivis soient atteints.

Ce rapport de suivi sera le premier rapport public présenté par mon Bureau sur la mise en œuvre des recommandations. La publication de rapports de suivi est une importante fonction du Bureau. C'est seulement en m'acquittant de ma responsabilité d'assurer un suivi des recommandations que je peux être certain que des changements réels ont été apportés pour les membres et pour leurs familles. Les membres des FC et le grand public peuvent s'attendre à voir de plus en plus de rapports sur la mise en œuvre des recommandations à l'avenir.

Nous avons l'intention de voir ces changements se concrétiser, afin que les objectifs poursuivis soient atteints.

Cas individuels

L'an dernier, notre Bureau a reçu 1 489 cas individuels. Parallèlement, nous avons résolu 1 378 cas, grâce au travail acharné et à l'imagination des membres du personnel du Bureau. Mais ces cas ont été résolus aussi grâce à la coopération, dans la très grande majorité des cas, de différentes personnes et administrations au sein du MDN et des FC. Je vous invite d'ailleurs à lire les études de cas réunies dans le présent rapport dans la section intitulée « Les histoires de réussite ». Je vous préviens toutefois qu'il faut les lire en gardant à l'esprit qu'il s'agit de vraies personnes, et non de scénarios. Ces personnes étaient souvent souffrantes et dans le besoin, et nous avons pu les aider. Non seulement nos efforts et la coopération que nous avons reçue ont pu les aider à résoudre des problèmes et à atténuer leur peine ou leur colère, mais ils ont certainement empêché, dans bien des cas, une escalade qui aurait débouché sur des poursuites judiciaires et le dépôt de griefs. La justice est toujours mieux servie lorsque les personnes sont bien traitées que par des mesures de redressement imposées par les tribunaux une fois que l'injustice a été commise. De plus, le fait de résoudre les problèmes rapidement, de façon informelle, et aux échelons inférieurs de la chaîne de commandement, comme ce fut le cas dans les exemples donnés ici, va rehausser et préserver la réputation du MDN et des FC. Plusieurs de ces plaignants parleront maintenant à leurs pairs et à leurs associés des résultats positifs qu'ils ont obtenus. S'ils étaient restés mécontents, leur expérience en aurait découragé plusieurs de s'engager ou aurait terni la réputation du MDN et des FC. Des changements positifs amènent des résultats positifs, une bonne réputation et de meilleurs soldats.

La justice est toujours mieux servie lorsque les personnes sont bien traitées que par des mesures de redressement imposées par les tribunaux une fois que l'injustice a été commise.

Le prix de l'échec de notre mission

L'importance de notre rôle et de nos réussites peut se mesurer par rapport au prix à payer si nous-mêmes et d'autres qui sont engagés envers le mieux-être du MDN et des FC ne progressons pas. Les Forces canadiennes ont connu leur part de misères. Selon le rapport de la vérificatrice générale, les Forces canadiennes ont réussi à recruter moins de la moitié des effectifs perdus entre 1994 et 2000. Lorsque ce rapport a été publié, les Forces canadiennes avaient 3 300 postes à combler dans 72 professions. Au moment où les déploiements s'accentuent, l'effectif militaire accuse un déficit et n'a guère les moyens d'assumer des responsabilités additionnelles. De plus en plus de gens quittent les rangs.

Les jeunes qualifiés sont en grande demande et recherchent des employeurs fiables, en qui ils peuvent avoir confiance et qui les valoriseront et les traiteront équitablement.

Pour s'attaquer à ce problème, les militaires ont pris des mesures visant à améliorer le taux de recrutement et se sont employés, comme il se doit, à offrir des options de carrière aux jeunes Canadiens et Canadiennes. La vérificatrice générale a observé que le ministère tentait de rehausser son profil grâce à la publicité, appuyée par un plan de mesures du rendement. Les Forces canadiennes consacrent 13,78 millions de dollars à la publicité. Jusqu'ici, toutefois, elles n'ont pas réussi à atteindre leurs objectifs. Durant les trois premiers trimestres de 2001-2002, les Forces canadiennes n'ont pu recruter que 63 p. 100 des militaires du rang et 55 p. 100 des officiers dont elles avaient besoin. Les jeunes qualifiés sont en grande demande et recherchent des employeurs fiables, en qui ils peuvent avoir confiance et qui les valoriseront et les traiteront équitablement. Si les militaires ne répondent pas à ces attentes, les recrues éventuelles ne se manifesteront pas.

Le Bureau de l'Ombudsman peut s'avérer un allié dans ces efforts visant à regarnir les rangs. Plus le public sera mis au courant de ce que nous faisons, mieux nous pourrons aider. Les recrues éventuelles verront dans l'Ombudsman un signe d'engagement de la part des dirigeants et des gestionnaires du MDN et des FC à l'égard de la transparence, de la responsabilité et du traitement équitable. Elles sauront aussi que si elles joignent les rangs et éprouvent des problèmes, il y aura un organisme externe et indépendant pour les appuyer lorsqu'elles en auront besoin.

Les FC ont aussi admis qu'il était difficile de garder le personnel déjà formé et expérimenté, et que la situation était particulièrement urgente. Les membres du personnel en poste représentent un investissement passé et leur départ un gaspillage de ressources, mais si on réussit à les garder cela produira des dividendes. Malgré cela, plusieurs sondages menés par les FC montrent qu'il est difficile de garder le personnel. L'analyse des tendances révèle que biens des membres quittent les Forces parce qu'ils estiment qu'ils sont traités injustement, qu'il leur est impossible d'obtenir un salaire égal pour un travail de valeur égale, et qu'ils ont le sentiment que la société les dévalorise. Une enquête sur la qualité de vie menée récemment par le MDN et les FC a révélé que moins de 50 p. 100 des répondants estimaient qu'ils étaient bien préparés au déploiement, et que plus de la moitié des membres des FC étaient plus ou moins en désaccord avec l'énoncé selon lequel les hauts gradés se préoccupaient de leur qualité de vie. Comme l'ont signalé les sondeurs, cela envoie un puissant message. Le sondage sur la qualité de vie conclut que des mesures doivent être prises par les FC pour améliorer la qualité de vie des membres et de leurs familles. Des interventions semblent nécessaires pour garder certains membres, et certains ont déclaré qu'ils quitteraient dès qu'ils le pourraient parce qu'ils n'étaient pas satisfaits de leur qualité de vie ni de la qualité de vie de leur famille.

Les FC sont donc en présence de sérieux problèmes. Ici encore, le Bureau de l'Ombudsman peut être un allié pour améliorer le taux de maintien des effectifs. Plus nous serons acceptés au sein du MDN et des FC et aidés dans notre travail, plus nous pourrons contribuer à la résolution des plaintes et à la détermination des problèmes systémiques à long terme et rehausser ainsi le degré de satisfaction des membres. De même, lorsque l'opinion publique estimera que l'institution s'améliore, les militaires se sentiront revalorisés.

J'encourage donc les dirigeants et les décideurs à voir dans l'Ombudsman non pas un obstacle à surmonter, mais un allié qui peut les aider à relever les énormes défis que posent le moral et la qualité de vie des membres et le maintien des effectifs. Plus notre Bureau sera appuyé, plus il pourra accomplir des choses. Plus il sera accepté et aidé, plus fort sera le message. Il faut que les FC projettent l'image d'une organisation en bonne santé, sur la voie de changements positifs et rassembleurs, afin d'inspirer aux recrues éventuelles et aux membres le respect et la confiance dans l'institution et dans ses dirigeants. En aidant notre Bureau, les dirigeants et les décideurs de toutes les branches du MDN et des FC peuvent démontrer leur engagement envers un traitement équitable et le bien-être de ceux et celles envers qui tous les Canadiens et les Canadiennes sont tellement redevables.

J'encourage donc les dirigeants et les décideurs à voir dans l'Ombudsman non pas un obstacle à surmonter, mais un allié qui peut les aider à relever les énormes défis que posent le moral et la qualité de vie des membres et le maintien des effectifs.

Bienvenue et au revoir

Alors que nous allions sous presse, l'honorable John McCallum a été nommé ministre de la Défense nationale. J'aimerais donc lui souhaiter la bienvenue ainsi que le meilleur des succès dans ses nouvelles fonctions. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de prospérer au sein de l'organisation de l'honorable John McCallum, de poursuivre ardemment son travail d'enquête sur les cas portant sur les individus et le système et de formuler les meilleures recommandations possibles en vue d'améliorer le bien-être des militaires et des employés. Je tiens aussi à remercier le ministre sortant, l'honorable Art Eggleton, d'avoir mobilisé les ressources nécessaires pour créer le Bureau. En dépit des trois années pénibles passées à discuter du mandat initial, l'honorable Art Eggleton s'est assuré, en fin de compte, de nous donner les moyens d'être un catalyseur du changement, et nous lui en sommes reconnaissants. En outre, nous avons extrêmement apprécié son appui pour le Bureau au cours des quatre dernières années. Nous lui souhaitons bonne chance.

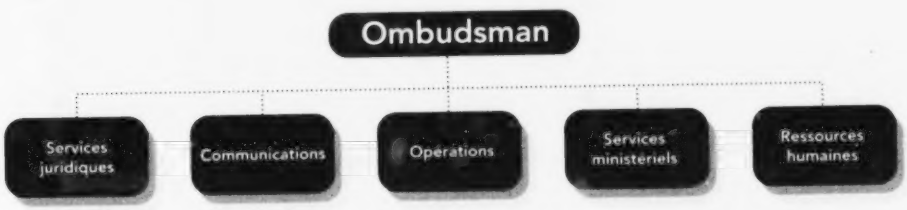
L'équipe de l'Ombudsman

L'Ombudsman a été nommé à titre inamovible en juin 1998 pour un mandat de trois ans. En 2001, son mandat a été reconduit pour cinq ans.

L'équipe de l'Ombudsman compte une cinquantaine de membres, tous des civils qui ont prêté serment de confidentialité.

Le traitement des plaintes commence dès que les préposés à l'accueil répondent aux appels acheminés au numéro sans frais (1-88-88-BUDMAN). À titre de personnel de première ligne, ils sont le premier point de contact avec le Bureau. Ils prêtent une oreille attentive aux demandeurs et s'appuient sur leur vaste connaissance du MDN et des FC pour leur offrir des options pouvant les aider à résoudre leurs problèmes.

Le Bureau emploie aussi 24 enquêteurs à temps plein. Les enquêteurs de l'Ombudsman proviennent de divers milieux, notamment des services de police, des bureaux provinciaux et universitaires d'ombudsman, d'autres organismes d'enquête du gouvernement fédéral et d'anciens militaires du rang ou d'autres membres des Forces canadiennes. La majorité des enquêteurs travaille à Ottawa, et sept enquêteurs font du télétravail à partir de grands centres du Canada. La présence d'enquêteurs régionaux permet au Bureau de prendre le pouls des problèmes locaux, de maintenir une présence dans les centres près des grandes bases des FC et d'entretenir des relations de travail positives et constructives avec les principaux décideurs au niveau opérationnel. Au cours du prochain exercice, le Bureau examinera et évaluera les avantages et la rentabilité du projet de télétravail, ainsi que les lieux de travail des enquêteurs régionaux.

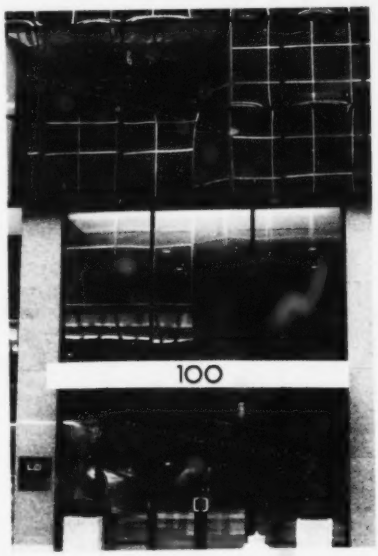


L'Ombudsman a aussi son propre avocat général indépendant et son propre personnel de communications. Les agents de communications répondent aux demandes de renseignements des médias et coordonnent les visites aux groupes militaires et civils, ainsi que les réunions avec les membres de la communauté internationale des ombudsmans. Ils publient aussi les résultats des enquêtes qui sont d'un grand intérêt public et gèrent les sites Internet (www.ombudsman.forces.gc.ca) et Intranet (http:\\ombudsman.mil.ca) du Bureau.

Le personnel des Services ministériels fournit les services financiers. Un gestionnaire des ressources humaines s'occupe de toutes les questions relatives au personnel. Le Bureau a aussi son propre coordonnateur de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels qui est responsable de l'application de la loi en la matière dans le Bureau de l'Ombudsman.

Nouveaux locaux

Le Bureau de l'Ombudsman est enfin déménagé dans ses nouveaux locaux situés au 100, rue Metcalfe, dans le centre-ville d'Ottawa, en mars 2001. Auparavant, le personnel du Bureau était réparti entre deux petits bureaux. Ces nouveaux locaux permettent à tout le Bureau d'Ottawa de fonctionner à partir d'un même centre. Les nouveaux locaux comprennent une bibliothèque de référence pour le personnel et des salles réservées aux réunions et aux entrevues. Parallèlement au déménagement, le Bureau de l'Ombudsman s'est aussi doté d'un nouveau système téléphonique de pointe pour faciliter la réception des plaintes et améliorer la capacité du Bureau de tenir des statistiques sur le volume des plaintes reçues.



Le Comité consultatif de l'Ombudsman : Une rétrospective

Le professeur Ed Ratushny, président

Le Comité consultatif de l'Ombudsman a été mis sur pied afin que le personnel civil du Bureau de l'Ombudsman puisse bénéficier des connaissances et de l'expérience des militaires. Le Comité comprend sept membres actifs ou retraités des Forces canadiennes choisis par l'Ombudsman et approuvés par le ministre de la Défense nationale. Les membres du Comité agissent comme de conseillers neutres et objectifs en ce qui a trait aux initiatives et aux recommandations soumises à l'étude de l'Ombudsman. Le Comité respecte le caractère confidentiel des dossiers et ne statue pas sur les plaintes. Les membres actuels du Comité consultatif sont : le major-général (retraité) Clive Addy, le major (retraité) Dee Brasseur, le lieutenant-colonel Kevin Cotten, le capitaine Sharon Donnelly, le sergent Thomas Hoppe, le major-général Keith Penney et M. Grant White. M. Ed Ratushny préside les réunions du Comité consultatif.

Le major-général (retraité) Clive Addy

Le major (retraité) Dee Brasseur

Un des premiers membres du Comité consultatif nous a fait part de ses réflexions sur les progrès du Bureau au tournant du quatrième exercice :

Lorsque André Marin a été nommé Ombudsman pour le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, le 9 juin 1998, il y a eu beaucoup de spéculations au sujet de son rôle et, par la suite, une fois ce rôle connu, sur son efficacité réelle ou potentielle. Ce serait un euphémisme de dire qu'en 1998, on doutait fort de la capacité du Bureau de changer le cours des choses.

Je tiens à rappeler que la nomination de M. Marin au poste d'Ombudsman du MDN et des FC a été le résultat direct d'une recommandation du ministre de la Défense nationale dans son Rapport au Premier ministre sur le leadership et l'administration dans les Forces canadiennes *le 25 mars 1997. On voulait alors que l'Ombudsman fournisse, de façon informelle, de l'information, des avis et des conseils à tout le personnel militaire et civil qui avait besoin d'aide ou qui estimait qu'il n'avait pas été traité correctement. L'Ombudsman serait une alternative neutre, confidentielle et informelle au système officiel de dépôt des plaintes et relèverait directement du ministre de la Défense nationale.*

Une vive inquiétude régnait. Les militaires du rang doutaient de la capacité de l'Ombusman à la fois de comprendre leurs préoccupations et d'empêcher que leur carrière ne soit ternie ou prenne fin sous l'empire d'une justice rétributive. À tous les niveaux du corps des officiers, on craignait que M. Marin n'aille à l'encontre de la chaîne de commandement ou n'intervienne mal à-propos.

Le lieutenant-colonel
Kevin Cotten

Le capitaine
Sharon Donnelly

Le sergent (retraite)
Thomas Hoppe

Le major-général
Keith Penney

Monsieur Grant White

Mon premier contact avec M. Marin a eu lieu lors d'une visite sur la côte Ouest à l'automne de 1998. Il était alors en mission de recherche des faits dans tout le pays, et procédait à des recherches et à des consultations à tous les niveaux, militaires et civils, afin de trouver un point de départ. Sa sincérité et son ouverture d'esprit m'ont impressionné. Il cherchait sincèrement la bonne voie à suivre et voulait qu'on lui dise « la vérité vraie ».

Aujourd'hui, nous avons un Ombudsman doté de véritables pouvoirs. Il a prouvé la valeur de son Bureau comme organisme indépendant et efficace, capable d'aider les membres de tous les horizons du MDN et des FC.

En janvier 1999, M. Marin a présenté au ministre de la Défense nationale le rapport intitulé Allons de l'avant *qui exposait ses propositions en vue d'établir un organisme civil de surveillance efficace et indépendant. Le 16 juin 1999, le ministre a annoncé le mandat de l'Ombudsman et le Bureau a commencé à recevoir les plaintes.*

Ce fut le commencement de tout, tel que documenté et comme je m'en souviens. Où en sommes-nous maintenant? Est-ce que l'Ombudsman a véritablement changé le cours des choses?

Aujourd'hui, nous avons un Ombudsman doté de véritables pouvoirs. Il a prouvé la valeur de son Bureau comme organisme indépendant et efficace, capable d'aider les membres de tous les horizons du MDN et des FC. Le Bureau de l'Ombudsman a traité 1 300 plaintes au cours des deux dernières années et a effectué deux grandes enquêtes. La plus récente, portant sur le traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT, est aussi exhaustive que la première. Elle tombe dans la catégorie des lectures recommandées et amènera certainement des changements pour le mieux — ce qui est la raison d'être du Bureau de l'Ombudsman.

Je suis persuadé qu'aujourd'hui, la plupart des membres de la grande famille du MDN et des FC apprécient et comprennent le rôle et le but de l'Ombudsman. Les nombreuses personnes qui ont eu recours à ses services ont trouvé en lui un interlocuteur juste, impartial et capable de résoudre leurs problèmes.

Ceux et celles qui ont été traités injustement par le système ont maintenant un champion — il est leur Ombudsman.

– Grant White
Membre du Comité consultatif de l'Ombudsman

Prix de l'Ombudsman

Le vendredi 1er mars, l'Ombudsman a procédé à sa première remise de prix au cours d'une cérémonie au Quartier général de la Défense nationale.

L'adjudant-chef Roger Bouchard a reçu la Mention de l'Ombudsman pour l'éthique, un prix créé pour reconnaître les personnes ou les groupes qui font la fierté de l'institution par leur éthique exemplaire.

L'adjuc Bouchard a été une âme dirigeante du Programme d'éthique de la Défense, puisant dans son expérience personnelle pour mener des discussions qui ont favorisé la transparence et le dialogue au sujet de l'éthique, surtout parmi les militaires du rang.

L'adjudant-chef Roger Bouchard reçoit la première mention de l'Ombudsman pour l'éthique, le 1 mars 2002.

Le premier maître de 2e classe Larry Schneider reçoit la première mention de l'Ombudsman pour la résolution de plaintes, le 1 mars 2002

Le premier maître de 2e classe Larry Schneider a reçu la mention de l'Ombudsman pour la résolution de plaintes. Cette mention reconnaît le mérite des personnes ou groupes du MDN et des FC qui font preuve d'aptitudes exceptionnelles à résoudre les problèmes et à régler les plaintes.

Le pm2 Schneider a été qualifié de « champion des troupes ». Il adopte une approche créative pour résoudre les problèmes, en particulier lorsque le règlement et la politique semblent faire obstacle au bien-être des militaires et de leurs familles. Il n'a pas hésité à déployer des efforts supplémentaires pour aider des membres subalternes à contester des décisions bureaucratiques injustes.

Les candidatures aux mentions de l'Ombudsman pour l'éthique sont acceptées de la part de tous les membres du MDN et des FC, tandis que les nominations pour la Mention de l'Ombudsman pour la résolution des plaintes sont faites par les membres de l'équipe de l'Ombudsman. La date limite de présentation des candidatures pour les mentions de 2003 est le 25 octobre 2002.

Garder le contact

Un élément important du travail de l'Ombudsman consiste à se tenir au courant des questions et des problèmes qui sont importants pour les membres des FC. L'Ombudsman considère en outre comme une grande priorité de rencontrer des membres des FC et de voir à ce qu'eux-mêmes et leurs familles soient au courant des services que le Bureau peut leur offrir. À l'appui de ces rôles, et malgré son calendrier très chargé, l'Ombudsman effectue des visites sur le terrain pour garder le contact avec les troupes et pour que celles-ci puissent mettre un visage sur le nom « Budman ».

Ainsi, l'Ombudsman s'est rendu à Goose Bay en août 2001 à l'invitation du commandant de la base pour rencontrer les membres qui sont en poste dans cet endroit isolé. Il a écouté leurs préoccupations au sujet de la diminution de l'indemnité de poste isolé, de la capitation et de l'augmentation du loyer des logements familiaux.

En novembre 2001, l'Ombudsman et son directeur général des Opérations se sont rendus en Bosnie où ils ont fait la tournée de cinq camps canadiens et ont passé quelque temps sur le théâtre des opérations avec des membres du 3e bataillon du Royal 22e Régiment.

Les efforts de promotion de l'Ombudsman ont aussi rejoint les troupes déployées dans le cadre de l'Opération Apollo en Afghanistan. Le Bureau a envoyé plus de 400 tasses de voyage au détachement du transport aérien tactique. Même si ces tasses de voyage n'avaient qu'une valeur symbolique, elles témoignaient de notre reconnaissance et de notre soutien envers ceux et celles qui servent courageusement leur pays à l'étranger.

L'Ombudsman visite le centre d'entraînement des cadets à Connaught où il a l'occasion d'interagir avec des cadets enthousiastes au champ de tir

La revue de l'année : Opérations

Ce fut une année passionnante et extrêmement occupée pour le Bureau de l'Ombudsman. Le nombre de plaintes a connu une légère hausse et la gravité et la complexité des cas ont pris de l'ampleur. Même si le Bureau continue de répondre à toutes les plaintes et tente de les résoudre aux échelons les plus bas possibles, il prête une attention particulière aux plaintes rattachées à des questions systémiques qui touchent l'ensemble des membres du MDN et des FC.

Le Bureau continue aussi de perfectionner son Système de gestion du suivi des dossiers (SGSD) afin de rationaliser la réception des plaintes et le suivi des enquêtes. Le SGSD sert en outre à produire des statistiques utiles sur les tendances des plaintes, ce qui facilite la prise de décisions éclairées et appuie les efforts de rayonnement de l'Ombudsman dans les différents groupes qui ont accès à son Bureau.

La Police militaire : De protocole en protocole

Dans le rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a signalé que son Bureau éprouve parfois des difficultés à obtenir la collaboration de la Police militaire (PM) lorsqu'il lui faut, pour remplir ses fonctions, des informations au sujet des enquêtes de la PM. Il fait une mise à jour ci-dessous.

La relation de travail entre le Bureau de l'Ombudsman et la Police militaire a reçu beaucoup d'attention au cours des trois années de négociations qui ont débouché sur les nouvelles Directives ministérielles régissant mon Bureau. Le Grand prévôt des Forces canadiennes (GPFC), qui dirige la Police militaire, a été consulté au cours de ces négociations et a eu toutes les chances possibles de s'occuper des problèmes de l'interaction de mon Bureau avec la PM. Je croyais que la question avait été réglée par la publication du nouveau mandat.

Pourquoi ces directives ne sont-elles pas suffisantes pour la Police militaire, qui, à maintes reprises, a promis l'appui et la coopération au Bureau?

J'ai donc été fort étonné d'apprendre, une fois les négociations terminées et le mandat parachevé, que le GPFC voulait établir un protocole officiel de communication entre son bureau et le mien. Non seulement j'étais préoccupé alors que toutes les questions n'avaient pas été mises sur la table au cours des négociations et incorporées dans notre entente (les Directives ministérielles), mais j'étais très mal à l'aise à la seule idée d'un protocole officiel de communication. Fondamentalement, notre travail consiste à nous impliquer rapidement et de façon informelle dans la résolution des problèmes. Un protocole officiel comme celui qui est proposé retarderait ou même court-circuiterait l'accès à l'information. Autre sujet d'inquiétude : le fait qu'on sente le besoin d'établir un protocole

officiel dénote un manque d'ouverture et de confiance, qui est l'antithèse de la transparence que l'on voulait instaurer par la création du Bureau. La plupart des dirigeants et des gestionnaires des FC ont coopéré rapidement avec le Bureau de l'Ombudsman en se fondant sur les Directives ministérielles. Pourquoi ces directives ne sont-elles pas suffisantes pour la Police militaire, qui, à maintes reprises, a promis l'appui et la coopération au Bureau?

Il n'est pas nécessaire de formaliser à outrance l'accès au genre d'informations dont nous avons besoin pour régler rapidement et efficacement les différends.

J'ai donc reçu avec stupéfaction, en août 2001, une lettre de l'ancien vice-chef de l'état-major de la Défense (VCEMD) demandant qu'un protocole officiel soit établi pour faciliter la « coopération » avec la Police militaire. (Le VCEMD supervise le GPFC et la Police militaire.) Trois mois plus tard, j'ai reçu une lettre de suivi du VCEMD actuel, le lieutenant-général George Macdonald. Cette seconde lettre était particulièrement surprenante, car après avoir reçu la première, j'avais rencontré l'ancien VCEMD et j'avais discuté avec lui de la question d'un protocole officiel à plusieurs occasions. Je croyais bien la question réglée. J'ai donc répondu à la seconde lettre en expliquant pourquoi je m'opposais à un protocole officiel. Le VCEMD a répondu qu'il ne faisait pas référence dans sa lettre à un « protocole officiel » comme tel, mais plutôt à une procédure interne qui serait en vigueur au sein de la Police militaire. Nous n'avons pas le pouvoir d'empêcher que des lignes directrices de ce genre soient établies, mais je continue à me faire du souci. Nous avons un mandat qui fonctionne très bien. Il n'est pas nécessaire de formaliser à outrance l'accès au genre d'informations dont nous avons besoin pour régler rapidement et efficacement les différends. Nous espérons que, malgré le besoin ressenti par la Police militaire à l'égard de lignes directrices internes, nous recevrons la coopération promise, et que celle-ci sera aussi empressée que celle que nous manifeste le reste du MDN et des FC. Je continuerai de suivre de très près l'évolution de cette affaire.

– André Marin
Ombudsman

La coopération avec le juge-avocat général (JAG) : Accès à la collection juridique du JAG

Le Bureau du juge-avocat général (JAG) fournit des services juridiques aux Forces canadiennes et au ministère de la Défense nationale sur de nombreuses questions d'ordre juridique. Le JAG administre le système judiciaire militaire, offrant des services-conseils à la fois aux avocats de la poursuite et de la défense, des opinions juridiques aux FC sur le droit militaire, et de la formation sur les questions juridiques aux membres des FC à Ottawa et sur le terrain. À l'appui de ces activités, le Bureau du JAG à Ottawa dispose d'une collection spécialisée de documents juridiques militaires dans sa bibliothèque interne.

À l'origine, le personnel de la bibliothèque n'a pas voulu donner accès au Bureau de l'Ombudsman, sous prétexte que celle-ci est une bibliothèque interne à l'usage du Bureau du JAG et du conseiller juridique du MDN et des FC, et qu'elle renfermait des documents protégés par le secret professionnel entre client et avocat.

Dans le cours d'une enquête, le personnel de l'Ombudsman a tenté d'avoir accès à la bibliothèque du JAG afin d'obtenir copie de transcriptions pertinentes à l'enquête en cours. À l'origine, le personnel de la bibliothèque n'a pas voulu donner accès au Bureau de l'Ombudsman, sous prétexte que celle-ci est une bibliothèque interne à l'usage du Bureau du JAG et du conseiller juridique du MDN et des FC, et qu'elle renfermait des documents protégés par le secret professionnel entre client et avocat.

Devant notre insistance, le JAG a finalement consenti à donner accès à la bibliothèque au personnel de l'Ombudsman, sur rendez-vous, et sous réserve qu'il n'aurait pas accès aux documents protégés par le secret professionnel. Les enquêteurs de l'Ombudsman continueront de se servir de la bibliothèque du JAG comme source d'informations, afin d'approfondir leurs enquêtes et de faire en sorte que tous les renseignements pertinents soient obtenus et pris en compte.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO)

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a été mise sur pied par l'Ombudsman en mai 2001, dans la foulée des efforts visant à s'attaquer aux problèmes systémiques qu'éprouvent les membres du MDN et des FC. Sous la direction de M. Gareth Jones, l'EISO exécute un mandat à la fois intéressant et plein de défis.

L'EISO mènera des grandes enquêtes qui exigent des efforts soutenus et des ressources intensives, une étroite supervision et de l'expertise dans les enquêtes qui présentent plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Questions systémiques apparentes;
- Nécessité d'une intervention immédiate;
- De nature très délicate;
- Faits complexes ou contestés;
- Grand nombre de témoins;
- Aucune perspective raisonnable de solution par d'autres moyens;
- Haut profil auprès du public;
- Faisant appel à des membres hauts placés du MDN et des FC, soit à titre de témoins, soit à titre de concepteurs des politiques;
- Débouchant normalement sur des recommandations au ministre de la Défense nationale.

En 2001, la majeure partie du travail de l'EISO a porté sur le traitement systémique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). La qualité, l'envergure et la profondeur de l'enquête se sont méritées des félicitations de nombreuses sources, y compris des députés, des hauts dirigeants des FC et du plaignant lui-même.

Les enquêteurs de l'EISO appliquent une méthode structurée. Dès le début, ils procèdent à une évaluation exhaustive du cas et établissent minutieusement un plan d'enquête sur les questions qui doivent faire l'objet de cette enquête et définissent les ressources dont ils auront besoin. Lorsque le plan est approuvé par l'Ombudsman, les enquêteurs procèdent à l'enquête proprement dite. Ils se servent de techniques pertinentes comme l'enregistrement de déclarations, de sorte que l'Ombudsman possède tous les faits nécessaires à une évaluation juste et objective.

Nous croyons que l'EISO pose de nouveaux jalons sur la façon dont les bureaux des ombudsmans abordent les enquêtes.

Les enquêteurs de l'EISO sont choisis au cas par cas parmi l'équipe des enquêteurs de l'Ombudsman, compte tenu de leurs antécédents, de leur expérience et de leur expertise. Les enquêteurs de l'EISO possèdent un vaste éventail de compétences, notamment dans les enquêtes criminelles, les vérifications militaires et la formation juridique, et certains d'entre eux sont d'anciens militaires. Même si un groupe restreint d'enquêteurs est affecté à une enquête en particulier, il travaille en étroite collaboration avec les autres enquêteurs de l'Ombudsman, qui possèdent aussi une vaste expérience. Il fait également appel à des experts de l'extérieur. Le Bureau a été très fier de travailler avec le brigadier-général (retraité) Joe Sharpe durant toute l'enquête sur le SSPT. La contribution du bgén Sharpe a été inestimable, et nous espérons avoir le plaisir de travailler avec lui de nouveau.

Nous croyons que l'EISO pose de nouveaux jalons sur la façon dont les bureaux des ombudsmans abordent les enquêtes. Ciblées, structurées et dotées de ressources appropriées, ces enquêtes établissent le fondement factuel crédible à partir duquel on peut recommander des changements qui auront une incidence positive sur le bien-être d'un grand nombre d'employés du MDN, des membres des FC et de leurs familles.

À court terme, l'objectif de l'EISO est de produire des rapports d'enquête exhaustifs sur le modèle de qualité et de minutie que constitue le rapport sur le SSPT. Toutefois, l'équipe est à mettre au point un programme de formation sur les enquêtes pour faire en sorte que tous les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman soient parfaitement au courant des techniques de pointe en la matière. Un programme structuré de debriefing nous permettra de partager les leçons apprises durant les enquêtes de l'EISO avec tous les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman.

Nous croyons que la création de l'EISO est une initiative remarquable et innovatrice pour l'excellence d'un organisme de surveillance. La première année a été couronnée de succès et nous nous sommes fixés l'objectif de se fonder sur ce succès au cours de l'année prochaine.

Première enquête de l'EISO : Le traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT

L'EISO a fait une enquête à la suite d'une plainte déposée par le caporal (cpl) Christian McEachern. Le cpl McEachern alléguait que les Forces canadiennes traitaient de façon injuste leurs membres qui sont atteints du syndrome de stress post-traumatique.

Le cpl McEachern est un ancien membre du 1er Bataillon Princess Patricia's Canadian Light Infantry basé à Edmonton, chez qui le syndrome de stress post-traumatique a été diagnostiqué à l'automne de 1997. Il a été libéré des FC en juillet 2001.

Le 15 mars 2001, le cpl McEachern aurait pénétré au volant de son véhicule dans le bâtiment du quartier général de garnison de la base des Forces canadiennes (BFC) d'Edmonton. Des accusations au criminel ont été portées contre lui à la suite de cet incident. Le Bureau de l'Ombudsman ne s'est pas penché sur les circonstances immédiates de l'incident lui-même puisque l'affaire était encore devant les tribunaux.

Une équipe d'enquête a été formée, sous la direction de M. Gareth Jones, le directeur de l'EISO, aidé du brigadier général (retraité) Joe Sharpe, en qualité de conseiller spécial auprès de l'Ombudsman en matière de SSPT. L'équipe comprenait plusieurs autres enquêteurs de l'Ombudsman ayant acquis de l'expérience dans le traitement des questions relatives au SSPT.

La principale préoccupation du cpl McEachern était la manière dont les FC traitaient les problèmes reliés au SSPT. Il a déclaré que le niveau de connaissance et de sensibilisation au sujet du SSPT était insuffisant au sein des FC, que lui-même et d'autres membres n'avaient reçu que peu de formation ou d'éducation sur le SSPT, sinon aucune, et que les membres qui sont atteints de ce syndrome sont souvent mis à l'écart, dépréciés et abandonnés par leur unité. Il a indiqué aux enquêteurs qu'il ne cherchait pas à obtenir réparation mais qu'il espérait plutôt que sa plainte contribuerait à améliorer la situation d'autres personnes qui souffrent du SSPT.

Au fur et à mesure que l'enquête progressait, il est rapidement devenu évident que la plainte du cpl McEachern mettait en lumière l'existence d'un certain nombre de problèmes de nature systémique.

L'équipe d'enquêteurs a interviewé quelque deux cents personnes, dont une centaine étaient des membres actifs ou d'anciens membres des FC chez qui on avait diagnostiqué le SSPT, ainsi que des membres de leurs familles. L'équipe a aussi interviewé des membres de la chaîne de commandement du cpl McEachern, dont son ancien commandant, ainsi que le commandant actuel et des anciens commandants du Secteur ouest de la Force terrestre (SOFT) à Edmonton. Ils ont aussi été interviewés des officiers supérieurs au Quartier général de la Défense nationale, dont la directrice générale des Services de santé, le brigadier-général Lise Mathieu, le personnel de trois centres de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO), des représentants d'organismes extérieurs comme la Croix-Rouge internationale et des militaires étrangers. L'équipe d'enquêteurs a aussi consulté le lieutenant-général (retraité) Roméo Dallaire, ainsi que le chef d'état-major de la Défense de l'époque, le général Maurice Baril. L'enquête a généré des milliers de pages de comptes rendus d'entrevues. Les enquêteurs ont aussi étudié de nombreux documents sur le SSPT provenant des FC et d'autres sources. Le rapport final, qui comprend plus de 230 pages et 31 recommandations, a été présenté au ministre de la Défense nationale en décembre 2001 et rendu public en février 2002.

Au fur et à mesure que l'enquête progressait, il est rapidement devenu évident que la plainte du cpl McEachern mettait en lumière l'existence d'un certain nombre de problèmes de nature systémique.

La première chose que les enquêteurs ont cherché à établir avec précision a été la prévalence du SSPT au sein des FC. Les CSTSO nous ont indiqué le nombre de cas de SSPT que chacun d'entre eux avait traités. Ainsi, en mai 2001, le CSTSO d'Edmonton avait déjà diagnostiqué plus de 200 cas de SSPT chez les membres des FC, depuis sa création à l'automne de 1999. Toutefois, la psychiatre des FC à Edmonton estime que le nombre réel de membres des FC qui souffrent du SSPT est beaucoup plus important, compte tenu de l'hésitation à se faire connaître. Son estimation la plus pessimiste est de l'ordre de 600 à 700 cas de SSPT chez les membres des FC dans la seule région d'Edmonton.

L'Ombudsman a fait plusieurs recommandations pour remédier à cette lacune, car il estime que ces données sont essentielles si les FC veulent s'attaquer aux problèmes reliés au SSPT et aux problèmes connexes.

Les enquêteurs ont été surpris de constater que les FC ne disposaient pas d'une base de données centrale et à jour sur les cas connus de SSPT. Il est clair que de telles données sont essentielles, car il est difficile de régler un problème sans données suffisantes. De plus, il semble n'y avoir que peu ou pas de données sur les suicides au sein des FC. L'Ombudsman a fait plusieurs recommandations pour remédier à cette lacune, car il estime que ces données sont essentielles si les FC veulent s'attaquer aux problèmes reliés au SSPT et aux problèmes connexes.

Les enquêteurs se sont penchés sur les attitudes des FC face au SSPT. Il est évident, partout au sein des FC, que beaucoup sont sceptiques à l'égard du SSPT et se demandent si c'est une maladie réelle. On croit même, tant chez les pairs que chez les dirigeants, que ceux qui sont atteints du SSPT « font semblant » ou sont tout simplement de mauvais soldats. Par contre, selon les professionnels de la santé et le personnel soignant, le pourcentage de membres qui exagèrent ou font semblant est rare, de l'ordre de un à trois pour cent. En outre, il nous est apparu très clair dans le cours de l'enquête, que la grande majorité des membres chez qui le SSPT avait été diagnostiqué, y compris le cpl McEachern, étaient tout le contraire de mauvais soldats — en fait, la plupart d'entre eux étaient des soldats au-dessus de la moyenne, voire même d'excellents soldats. Un ancien psychiatre des FC de très grande expérience nous a dit : « Quelques-uns de ces gars-là sont les meilleurs soldats que vous ne verrez jamais ». Néanmoins, nous avons pu constater que les membres atteints du SSPT sont souvent mis à l'écart et stigmatisés par leurs pairs et la chaîne de commandement, et qu'on fait tout pour les éviter. De telles attitudes ont inévitablement incité ceux qui éprouvent les symptômes à se taire. L'attitude des FC à l'égard du SSPT nous préoccupe grandement, car il est clair que plus vite un membre atteint du SSPT se fait soigner, plus de chances il a de demeurer un membre productif des FC.

L'enquête a permis de constater plusieurs cas de réussite de membres chez qui on avait diagnostiqué le SSPT et qui ont poursuivi leur carrière comme membres efficaces et importants des FC. Dans pratiquement tous ces cas, le facteur clé du succès a été un soutien inconditionnel et non critique de la part des pairs et de la chaîne de commandement. C'est une situation dans laquelle tout le monde gagne, tant le membre que les FC, en raison de la nécessité de conserver le personnel expérimenté. Malheureusement, ces histoires qui finissent bien sont l'exception.

Dans bien des cas, incluant celui du cpl McEachern, les membres atteints du SSPT avaient des contacts tout à fait inadéquats avec leur unité, surtout après qu'ils en aient été retirés et placés sur la Liste des effectifs du personnel non disponible (une liste des membres qui sont incapables de remplir leurs tâches pendant six mois ou plus pour des raisons médicales). Les membres atteints du SSPT se sont souvent sentis abandonnés par leur unité. L'Ombudsman a recommandé que les diverses unités entrent formellement en contact avec ces membres, ce qui, à son avis, devrait aider à atténuer cette perception. Il a aussi recommandé que suffisamment de ressources soient allouées aux unités pour qu'elles puissent garder leurs membres et s'en occuper directement aussi longtemps que possible.

La clé du changement dans les attitudes est l'amélioration de l'éducation au sujet du SSPT, en particulier chez les chefs. Les FC ont reconnu l'importance de l'éducation dans la résolution de ce problème d'attitude à l'égard du SSPT, mais encore faut-il allouer des ressources suffisantes pour atteindre ce but. L'enquête a fait ressortir qu'il reste énormément de travail à faire pour que les membres des FC, à tous les niveaux, soient convenablement éduqués sur le SSPT et ses conséquences. L'Ombudsman a donc

recommandé qu'un programme d'éducation et de formation élémentaire, continu et obligatoire soit mis en place aussi rapidement que possible. Il a recommandé aussi que cette éducation et cette formation sur le SSPT soient dispensées en priorité.

Une formation donnée exclusivement par des universitaires et des professionnels des soins des FC qui n'ont pas partagé les expériences de leur auditoire ne semble pas avoir beaucoup de succès, malgré les meilleures intentions. Par conséquent, l'Ombudsman a recommandé qu'à l'avenir cette formation soit assurée par des équipes multidisciplinaires qui comprendront des membres des FC qui, eux-mêmes, souffrent ou ont souffert du SSPT.

Une formation donnée exclusivement par des universitaires et des professionnels des soins des FC qui n'ont pas partagé les expériences de leur auditoire ne semble pas avoir beaucoup de succès, malgré les meilleures intentions.

Par ailleurs, les enquêteurs ont constaté que la formation et les procédures relatives au déploiement sont grandement appuyées, de manière positive, par la chaîne de commandement. Il y a eu des améliorations importantes, qualitatives et quantitatives, en matière de formation relative au déploiement, depuis le dernier déploiement du cpl McEachern en 1996, au moins dans les unités que les enquêteurs de l'Ombudsman ont visitées. L'Ombudsman a recommandé que les FC examinent et évaluent l'efficacité des améliorations apportées dans la formation et les procédures, particulièrement en ce qui concerne les membres de la Réserve qui, nous l'avons beaucoup entendu, sont souvent oubliés par le système.

L'enquête a permis de conclure en outre que le personnel soignant doit recevoir de la formation au sujet du SSPT, et l'Ombudsman a recommandé que les FC affectent les ressources supplémentaires nécessaires à cette fin.

L'enquête a également mis en lumière plusieurs problèmes administratifs. Une des recommandations du rapport est que les FC modifient les règles de reclassement pour accommoder les membres atteints du SSPT, dans la mesure du possible.

L'Ombudsman, André Marin, à la conférence de presse lors de la diffusion du rapport Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT.

Les FC doivent en outre améliorer le soutien apporté aux familles des membres atteints du SSPT. Les CSTSO ont besoin de plus de ressources pour atteindre leurs objectifs, y compris la formation d'approche. Enfin, l'enquête a fait ressortir la nécessité, pour les FC, de se pencher sur les problèmes de stress et d'épuisement au sein du personnel soignant, lesquels sont causés par un manque de ressources et à la multiplication des cas. Il convient aussi d'analyser et de corriger les problèmes sérieux reliés à la confidentialité des renseignements médicaux.

Enfin, il est évident qu'à l'heure actuelle, aucun mécanisme ne permet aux instructeurs des FC, aux dirigeants, au personnel soignant, aux familles et aux autres parties intéressées de communiquer entre eux pour partager leurs connaissances et leur expérience respectives afin de s'attaquer au SSPT d'une manière intégrée. L'Ombudsman recommande donc la création d'un poste de coordonnateur pour les problèmes de SSPT afin de remédier à cette anomalie. Le titulaire de ce poste devrait relever directement du Chef d'état-major de la défense, en dehors de la chaîne de commandement normale. L'Ombudsman reconnaît qu'un tel rapport hiérarchique est exceptionnel, mais il y a déjà eu des précédents. Les conséquences des problèmes associés au SSPT sont tellement importantes pour les FC qu'elles commandent des solutions exceptionnelles.

Il est espéré que les recommandations de ce rapport contribueront à prévenir des batailles juridiques coûteuses, comme le recours collectif intenté en mars 2002 au Royaume-Uni par d'anciens soldats britanniques atteints du SSPT.

L'Ombudsman a été heureux de constater que les FC se sont montrées proactives à bien des égards dans leur approche du SSPT. Le ministère de la Défense nationale et les FC ont mis en branle de nombreuses initiatives pour tenter de régler les problèmes inhérents au SSPT. Une de ces initiatives, et non la moindre, a été la création des Centres de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO). La réaction positive a été quasi universelle à l'égard de ces CSTSO, et particulièrement à l'égard du dévouement extraordinaire de leur personnel. L'Ombudsman tient aussi à souligner la rapidité avec laquelle la chaîne de commandement a approuvé et appuyé la création de groupes de soutien par les pairs aux membres atteints du SSPT, ainsi que les efforts pour mettre en place un système de gestion de cas qui permettra d'améliorer la continuité des soins.

Le rapport a été rendu public le 5 février 2002 et a fait l'objet de nombreux commentaires dans les médias à travers le pays. La réaction a été très positive, en particulier de la part des membres du MDN et des FC.

Il est espéré que les recommandations de ce rapport contribueront à prévenir des batailles juridiques coûteuses, comme le recours collectif intenté en mars 2002 au Royaume-Uni par d'anciens soldats britanniques atteints du SSPT. Les plaignants, qui ont servi en Irlande du Nord, en Bosnie, aux Îles Malouines et dans le Golfe persique, soutiennent que le ministère britannique de la Défense nationale n'a pas fourni un

traitement adéquat aux personnes atteintes de ce syndrome. Il apparaît que ce sera la plus grande cause jamais portée contre le ministère de la Défense nationale, les plaignants réclamant des dommages-intérêts de près de 500 millions £.

L'Ombudsman a l'intention de publier à l'automne 2002 un rapport de suivi sur les progrès accomplis par le MDN et les FC dans l'amélioration du bien-être des membres ateints du SSPT. L'EISO a été chargée de faire le point sur la situation neuf mois après le dépôt du rapport et des recommandations.

Enquête « de son propre chef » sur le traitement des membres atteints du SSPT au CSTSO de Halifax

En décembre 2001, l'Ombudsman a avisé le ministre de la Défense nationale qu'il avait entrepris une enquête sur des problèmes dans le milieu de travail du CSTSO de Halifax qui pouvaient avoir une incidence directe sur les soins offerts aux membres des FC atteints du SSPT. C'était la première fois que l'Ombudsman invoquait la disposition relative aux enquêtes « de son propre chef » qui figure dans son mandat et qui lui permet de faire enquête sur toute question touchant le MDN et les FC après en avoir informé le ministre.

Grâce à l'intervention rapide de l'EISO et à la collaboration du personnel soignant du CSTSO, des mesures à court terme ont été prises immédiatement pour assurer le plus possible la continuité des soins aux patients.

Grâce à l'intervention rapide de l'EISO et à la collaboration du personnel soignant du CSTSO, des mesures à court terme ont été prises immédiatement pour assurer le plus possible la continuité des soins aux patients. Des questions touchant le traitement du personnel soignant et la gestion des conflits dans le milieu de travail font aussi l'objet d'une enquête.

Enquête sur demande du ministre : Plainte à l'égard d'une commission d'enquête

Le mandat de l'Ombudsman permet au ministre de la Défense nationale d'acheminer des plaintes à l'Ombudsman lorsqu'il estime qu'une enquête externe doit être menée par un tiers indépendant.

Certains de ces cas peuvent être très sérieux. En décembre 2001, l'Ombudsman a reçu pour la première fois une demande du ministre le priant de faire enquête sur une plainte qui avait été portée à son attention.

Le plaignant, un élève-officier, avait subi une blessure grave et débilitante vers la fin de son entraînement d'officier, laquelle avait provoqué son renvoi. Une commission d'enquête interne (CE) a été mise sur pied et a présenté ses conclusions en janvier 2001. Le plaignant alléguait que sa blessure avait été causée par les exigences démesurées du cours d'élève-officier. Il a aussi porté ultérieurement des allégations d'abus de pouvoir et de harcèlement contre des officiers d'entraînement. La CE n'a pas retenu ces allégations.

Le plaignant s'est adressé directement au ministre de la Défense nationale, et celui-ci a confié le dossier à l'Ombudsman pour qu'il mène une enquête indépendante.

Le plaignant et sa famille étaient insatisfaits des conclusions de la CE, du fait qu'ils avaient dû attendre plusieurs mois avant de recevoir copie de la transcription des délibérations, et du refus de la CE d'accepter la présence d'un ami de la famille lorsque les représentants militaires ont présenté les conclusions de la CE au domicile du plaignant.

Le plaignant s'est adressé directement au ministre de la Défense nationale, et celui-ci a confié le dossier à l'Ombudsman pour qu'il mène une enquête indépendante. Le Bureau de l'Ombudsman étudie actuellement les comptes rendus des délibérations et des constatations et soumettra les résultats de son enquête au ministre.

Affaires antérieures

Les plaintes portant sur des affaires qui se sont produites avant la nomination de l'Ombudsman, le 15 juin 1998, ne relèvent pas du mandat du Bureau, à moins que le ministre de la Défense nationale ne l'autorise. Au cours du présent exercice, le Bureau a reçu 182 plaintes entrant dans cette catégorie.

Les enquêteurs de l'Ombudsman effectuent un examen en profondeur de ces plaintes. Un bon nombre sont de nature grave et revêtent une extrême importance aux yeux des plaignants. Toutefois, selon les directives du ministre, le Bureau doit concentrer ses enquêtes sur les plaintes qui soulèvent des questions systémiques applicables à l'ensemble des membres du MDN et des FC, de sorte que les ressources qui y sont consacrées puissent apporter une contribution substantielle à l'amélioration de la qualité de vie du plus grand nombre possible de membres du MDN et des FC et de leurs familles.

Au cours du présent exercice, l'Ombudsman a recommandé au ministre que 35 affaires antérieures fassent l'objet d'une enquête. Toutes les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par le ministre. Les questions systémiques soulevées dans ces dossiers sont variées et portent notamment sur l'application des normes relatives aux traitements médicaux, ainsi que sur la qualité de vie des membres souffrant de problèmes de santé mentale et du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et les services qui leur sont offerts.

Mise à jour : Rapport sur des allégations contre les Forces canadiennes

Le rapport annuel 2000-2001 de l'Ombudsman faisait état d'une enquête menée par le Bureau au sujet des allégations de camouflage, de harcèlement et de représailles. Le rapport final sur cette affaire a été présenté au ministre de la Défense nationale le 15 juin 2001 et a été rendu public le 13 août 2001.

En décembre 2001, l'Ombudsman a écrit au ministre de la Défense nationale au sujet de la mise en œuvre des six recommandations pendantes du rapport. L'Ombudsman informa le ministre qu'il n'avait pas l'intention de poursuivre les recommandations que la police militaire fournisse au plaignant une raison écrite pour laquelle elle n'a pas enquêté sa plainte concernant une fuite d'information, et que la police militaire réémette un communiqué de presse trompeur qui a causé préjudice au plaignant. En formulant cette décision difficile, l'Ombudsman a prit en considération le désir exprimé par le plaignant de mettre fin à son cas et qu'il ne voulait pas poursuivre les recommandations qui le concernaient sur une base individuelle.

Pourtant, dans ses discussions avec le ministre, l'Ombudsman a souligné qu'il espérait qu'on ferait la mise en œuvre des quatre recommandations pendantes. Trois de celles-ci ont été adressées au chef d'état-major de la Défense (CEMD), y compris une recommandation que le CEMD s'assure que des directives appropriées sont mises en place pour empêcher toute action qui pourrait influencer le cours des enquêtes du Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC), et pour éviter que des membres qui font l'objet d'une enquête ne puissent demander à la police militaire d'enquêter leur propre conduite. Par après, l'Ombudsman a rencontré le CEMD pour insister qu'il examine de nouveau sa décision au sujet de ces recommandations. Nous attendons encore sa réponse.

La seule recommandation pendante est tombée dans le champ de responsabilité du Grand prévôt des Forces canadiennes (GPFC). Cette recommandation demandait au GPFC de réexaminer la constatation que les plaintes du plaignant étaient vexatoires et de réviser les critères que la police militaire utilise pour qualifier une plainte comme étant vexatoire. Le GPFC a d'abord refusé de reconsidérer sa conclusion, mais elle a entrepris de réviser la politique sur l'utilisation du terme vexatoire et d'informer l'Ombudsman de tout changement. Suivant sa correspondance avec le ministre, l'Ombudsman était heureux d'apprendre du GPFC qu'elle avait reconsidéré et que la lettre de rejet des plaintes du plaignant soit réécrite en supprimant la référence au terme vexatoire.

Le GPFC a aussi rapporté à l'Ombudsman que les définitions et le seuil utilisés par la police militaire pour classer une plainte comme étant futile, vexatoire ou portée de mauvaise foi ont été modifiés, tel que recommandé. Elle lui a aussi informé l'Ombudsman que, jusqu'à ce que la nouvelle politique entre en vigueur, elle avait chargé son Grand prévôt adjoint (Normes professionnelles) d'adhérer aux nouvelles

normes et qu'aucune plainte avait été qualifiée de futile ou vexatoire depuis la recommandation de l'Ombudsman. Elle a aussi informé l'Ombudsman que son bureau allait promouvoir l'utilisation de langage plus neutre en communiquant toute décision en vertu de la Partie IV, article 250.28 de la *Loi sur la défense nationale*. L'Ombudsman a écrit au GPFC pour la remercier pour cette réponse positive, qui a permis enfin la clôture de cette question longtemps non-résolue.

Retards dans le système de traitement des griefs

Dans le rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a fait état de ses vives préoccupations concernant les retards dans le règlement des griefs depuis la mise en place du nouveau système visant à simplifier la procédure. Le mandat de l'Ombudsman précise que lorsque celui-ci reçoit des plaintes sur le traitement des plaintes par un mécanisme existant, il doit examiner la procédure pour s'assurer que les plaignants sont traités de façon juste et équitable. Cette disposition donne à l'Ombudsman le pouvoir de faire enquête sur les plaintes relatives au règlement des griefs à tous les paliers, y compris celui de l'autorité initiale, celui du Chef d'état-major de la défense, et celui du Comité des griefs des Forces canadiennes qui formule des recommandations au Chef d'état-major de la défense relativement à la décision.

Les retards systématiques dans le traitement des griefs sont source de très grandes frustrations pour les plaignants et les amènent souvent à perdre toute confiance dans l'équité de la procédure. Ces frustrations sont d'autant plus accentuées qu'en vertu des Directives ministérielles, ils doivent attendre qu'une décision ait été rendue au dernier palier avant que l'Ombudsman puisse examiner leur plainte.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Bureau de l'Ombudsman a surveillé l'évolution des plaintes au sujet des retards. Il a porté certains cas à l'attention des responsables du système et les a encouragés à faire diligence.

Le Bureau a aussi entrepris une étude systémique des retards dans le règlement des griefs au niveau du ministre. Depuis la réforme du système, le ministre n'est plus le dernier palier de règlement. En octobre 2001, il restait environ 39 griefs dans l'ancien système attendant la décision du ministre. Un grand nombre de ces griefs traînaient depuis deux ans ou plus. Dans le cadre de l'étude systémique, des cadres supérieurs du Bureau de l'Ombudsman travaillent directement avec le personnel du Cabinet du ministre et le directeur de l'Administration des griefs des Forces canadiennes (AGFC) pour tenter de résoudre le problème et d'accélérer le traitement des dossiers non résolus. Le Bureau a été informé que les griefs en question avaient été renvoyés à l'AGFC pour une analyse plus approfondie et une évaluation de la capacité du ministre d'accorder le redressement demandé. Le Bureau a aussi appris que des retards dans ces travaux étaient attribuables à une pénurie de personnel. On nous a toutefois assuré que des mesures avaient été prises pour obtenir du personnel supplémentaire et pour régler le problème à long terme.

Le personnel du Cabinet du ministre et de l'AGFC s'est montré coopératif et a fourni à l'Ombudsman des détails sur la situation de chacun des griefs en suspens.

Le personnel du Cabinet du ministre et de l'AGFC s'est montré coopératif et a fourni à l'Ombudsman des détails sur la situation de chacun des griefs en suspens. Nous avons été heureux qu'entre le moment où le Bureau a entrepris l'étude et la fin de l'exercice, une décision avait été rendue sur sept griefs et 16 autres avaient été analysés et renvoyés au ministre pour décision. Le personnel de l'Ombudsman continue de travailler avec le personnel de l'AGFC et du Cabinet du ministre, à qui il a demandé de fixer des délais et des dates cibles pour accélérer le règlement des 14 griefs encore en suspens (deux ayant été retirés par les plaignants).

Le personnel du Comité des griefs conteste en effet le pouvoir de l'Ombudsman d'obtenir des renseignements de sa part au sujet des retards.

Le Bureau de l'Ombudsman a aussi commencé à se pencher sur des plaintes de retard dans des cas qui sont actuellement analysés par le Comité des griefs des FC qui soumet ses recommandations au Chef d'état-major de la défense en vertu de la nouvelle procédure. Le personnel de l'Ombudsman a tenté de régler les dossiers au cas par cas avec le personnel du Comité des griefs, mais s'est heurté à des obstacles. Le personnel du Comité des griefs conteste en effet le pouvoir de l'Ombudsman d'obtenir des renseignements de sa part au sujet des retards, et certains ont même remis en question les pouvoirs de l'Ombudsman vis-à-vis du Comité.

Le Bureau interviendra aussi directement auprès du Comité pour traiter de la question des retards et tenter de mettre au point des stratégies visant à réduire les retards dans les cas individuels.

Les résultats des négociations qui ont amené la révision des Directives ministérielles en septembre 2001 et le libellé de ces directives sont pourtant clairs : l'Ombudsman a le pouvoir d'examiner les plaintes sur le traitement des griefs versés au système de règlement des griefs des FC, ce qui inclut le Comité des griefs des FC. Le Bureau de l'Ombudsman s'emploie actuellement à faire en sorte que le Comité fasse bien passer le message à son personnel et aux plaignants. Le Bureau interviendra aussi directement auprès du Comité pour traiter de la question des retards et tenter de mettre au point des stratégies visant à réduire les retards dans les cas individuels.

Retards dans le règlement des griefs au premier palier : L'autorité initiale

Au cours d'une des enquêtes menées par le Bureau de l'Ombudsman, les enquêteurs ont appris que dans le cadre du nouveau système de règlement des griefs des FC, au moins un bureau de l'autorité initiale (le premier palier de la nouvelle procédure) demandait régulièrement une prolongation du délai de traitement de 60 jours prévu à ce palier, si on avait déterminé à l'étape de l'évaluation initiale du grief que celui-ci ne pourrait être traité dans les 60 jours prescrits. La demande de prolongation était faite avant l'expiration du délai. Si le plaignant ne consentait pas à la prolongation, aucun travail n'était effectué sur ce dossier pendant les jours qui restaient avant l'expiration du délai. À la fin des 60 jours, l'autorité initiale acheminait le dossier au bureau du Chef d'état-major de la défense (le second et dernier palier).

Le Bureau de l'Ombudsman tient à remercier le directeur de l'AGFC de lui avoir donné ces précisions, qui corroborent que l'autorité initiale doit faire tout en son pouvoir pour régler le grief dans le délai de 60 jours prescrit, même si une demande de prolongation a été refusée.

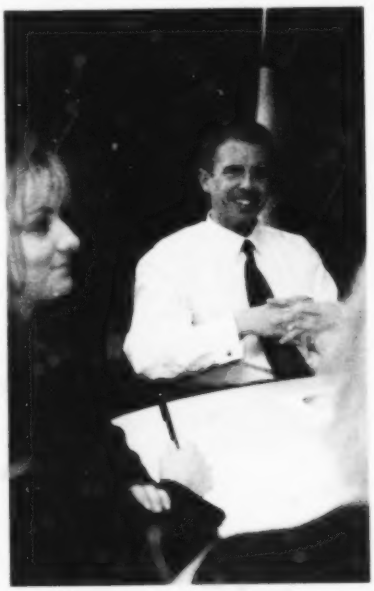
Le Bureau de l'Ombudsman s'est demandé pourquoi les dossiers étaient gardés au bureau de l'autorité initiale pendant le reste des 60 jours, alors qu'on avait déjà décidé qu'on ne les traiterait plus. Nous avons donc posé la question au directeur de l'AGFC. Celui-ci a d'abord confirmé que les dossiers devaient être conservés au bureau de l'autorité initiale pendant 60 jours, au cas où la demande de prolongation du délai serait refusée. Il a aussi confirmé que l'autorité initiale était expressément tenue de travailler aux dossiers pendant toute la période de 60 jours même si la demande de prolongation avait été refusée.

Le Bureau de l'Ombudsman tient à remercier le directeur de l'AGFC de lui avoir donné ces précisions, qui corroborent que l'autorité initiale doit faire tout en son pouvoir pour régler le grief dans le délai de 60 jours prescrit, même si une demande de prolongation a été refusée.

Le directeur de l'AGFC a précisé en outre que le plaignant avait le droit de faire étudier son grief aux deux paliers et a insisté sur l'importance d'une réponse au premier palier, qui permet au plaignant d'obtenir la position officielle des FC au sujet de son grief et de préparer sa réponse en conséquence, en particulier si le grief est rejeté et que le plaignant veut porter sa cause devant le Chef d'état-major de la défense. Si le premier palier de règlement est court-circuité, c'est seulement au moment de la divulgation au palier final (le Chef d'état-major de la défense) que le plaignant obtient enfin une réponse. Pour cette raison, il est souvent dans le meilleur intérêt du plaignant d'accepter une prolongation du délai au premier palier, afin que l'autorité initiale ait suffisamment de temps pour statuer.

Enquête sur l'intégration des femmes

Le dernier rapport annuel de l'Ombudsman faisait état d'une tendance dans les plaintes sur l'intégration des femmes dans les FC, et signalait qu'une équipe d'enquêteurs avait été créée pour se pencher sur les cas particuliers et examiner les problèmes d'intégration des femmes au niveau systémique. Par la suite, une enquête a été ouverte sur des plaintes de discrimination sexuelle provenant du Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest (CISO) Wainwright. Les enquêteurs ont examiné un certain nombre de questions systémiques touchant l'intégration des femmes et le traitement réservé aux participantes aux cours. Le Bureau a aussi effectué une recherche exhaustive sur le dossier global de l'intégration des femmes dans les FC, et a fait appel à l'expérience des membres du Comité consultatif de l'Ombudsman en la matière. Les résultats de ces travaux seront connus dans le courant du prochain exercice.



Les enquêteurs se sont entretenus avec un grand nombre de femmes et d'hommes qui avaient des opinions très différentes sur la façon dont l'intégration complète des femmes devrait être parachevée. Le bien-fondé de cette intégration a même été remis en question. Certaines personnes se sont dites satisfaites du statu quo, alors que d'autres ont exprimé de la colère, de la déception, de la tristesse ou de la frustration vis-à-vis de la situation actuelle.

Le Bureau de l'Ombudsman constate avec inquiétude que beaucoup d'informations lui parviennent encore sous le couvert de l'anonymat. Il est clair que bien des personnes hésitent à faire valoir leur point de vue ouvertement par crainte de représailles. Dans ce cas particulier de l'intégration des femmes, comme dans tous les autres cas, le Bureau encourage les personnes qui s'estiment lésées à porter plainte officiellement, afin qu'une enquête indépendante puisse être menée. Le Bureau s'engage à faire tout en son pouvoir pour protéger ces personnes contre les représailles et à faire appliquer intégralement les Directives ministérielles qui les interdisent.

Allégations de harcèlement et de discrimination à l'endroit d'un escadron de cadets

Le père d'un membre des Cadets de l'Air a porté plainte au Bureau de l'Ombudsman aux motifs que sa fille n'avait pas reçu la promotion à laquelle elle était admissible, qu'elle avait fait l'objet de discrimination et de harcèlement de la part de cadets supérieurs de son escadron, et qu'on lui avait injustement refusé son brevet de pilote de planeur. Le père soutenait en outre que sa fille avait été victime de représailles parce qu'il avait parlé en son nom.

Plusieurs enquêtes internes ont été menées au fil des ans au sujet de cette affaire, et toutes ont conclues que la plainte était non fondée. Le père a persisté, portant sa cause devant son député, le ministre de la Défense nationale, et même le gouverneur général, et finalement devant l'ancien vice-Chef d'état-major de la défense (VCEMD). Celui-ci a reconnu la nécessité d'un examen des allégations par un tiers indépendant et a demandé à l'Ombudsman de faire enquête.

Le Bureau de l'Ombudsman a recommandé qu'on clarifie les critères de promotion et qu'on explique clairement aux cadets les étapes par lesquelles ils doivent passer dans le processus d'évaluation et de promotion.

L'enquête a conclu que même si la fille du plaignant n'avait pas fait l'objet d'une discrimination flagrante dans le cas de la promotion, il était d'usage dans cette unité que les femmes cadets attendent plus longtemps que leurs homologues masculins avant d'être promues à des rangs supérieurs. Le témoignage suivant d'une cadet supérieure résume bien la situation : *… ce n'est pas que les gars détestent les filles ou qu'ils pensent qu'elles sont des incapables, mais plutôt le fait que tous les gars sont copains et que quand vient le temps de prendre une décision sur une promotion, l'officier supérieur peut se dire « Unetelle est une bonne sous-officier et Untel est un bon sous-officier, mais lui c'est mon pote, alors je vais le recommander ou lui donner la promotion »*

Les enquêteurs ont constaté en outre que les cadets ne comprenaient pas en quoi consistaient exactement les évaluations et les promotions, et qu'ils n'avaient pas confiance dans l'uniformité et l'équité du processus en général. Le Bureau de l'Ombudsman a recommandé qu'on clarifie les critères de promotion et qu'on explique clairement aux cadets les étapes par lesquelles ils doivent passer dans le processus d'évaluation et de promotion. Il a recommandé en outre que les cadets soient parfaitement informés au sujet de leur admissibilité aux promotions et des résultats de leur évaluation. Enfin, le Bureau a expressément recommandé que les cadets soient mieux sensibilisés aux comportements inacceptables et qu'on leur enseigne que l'égalité des sexes est un des principes du bon leadership.

Les allégations de représailles dénotaient la présence d'un conflit de longue date et parfois intense entre le père et les différents paliers du Mouvement des cadets, malgré tous les efforts qui avaient été déployés pour le résoudre. Une analyse de ce conflit a fait ressortir la nécessité d'une réponse en deux temps. Dans un premier temps, il conviendrait que le Mouvement des cadets du Canada renforce sa capacité de définir le bon leadership et travaille en coopération avec les cadets pour qu'ils acquièrent ces qualités. Dans un deuxième temps, il conviendrait de munir les membres du personnel des outils nécessaires pour déceler le genre de plaintes qui peuvent s'éterniser et pour intervenir efficacement afin qu'elles soient résolues dès le début.

Dans sa réponse au rapport, le VCEMD a remercié l'Ombudsman d'avoir accepté de faire enquête sur cette affaire, précisant qu'il y avait d'excellentes choses dans ce rapport et que le Mouvement des cadets du Canada ne pourra que bénéficier du fait que tous les intéressés pourront se servir de cette information pour l'améliorer.

À ce jour, le VCEMD a accepté la majorité des 16 recommandations du Bureau de l'Ombudsman relativement à cette affaire. Ces recommandations devraient répondre aux préoccupations particulières de l'escadron en question, et il est à souhaiter qu'elles suscitent des changements dans les politiques globales régissant l'ensemble du Mouvement des cadets.

Dans sa réponse au rapport, le VCEMD a remercié l'Ombudsman d'avoir accepté de faire enquête sur cette affaire.

Le Bureau de l'Ombudsman a été heureux d'apprendre qu'à la suite de son enquête, la fille du plaignant avait été promue au rang d'adjudant de première classe et nommée à un poste de commandant d'escadron. L'Ombudsman trouve aussi encourageant que des femmes occupent maintenant les postes de commandant et de commandant adjoint de l'escadron controversé, et qu'elles aient été promues dans le cours normal du processus de promotion.

Plainte pour libération injuste

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu une plainte d'un membre des FC qui soutenait avoir été libéré injustement au motif « ne peut être employé avantageusement », ce qui équivaut souvent à une « destitution ignominieuse ». Selon lui, il aurait dû avoir été libéré pour des raisons médicales.

Le plaignant a déclaré que lorsqu'il était en poste à Bagdad, en 1989, il devait faire deux quarts de travail d'affilée par des températures extrêmement élevées et dans des quartiers infestés de rats et de moustiques. On l'a par la suite muté en Allemagne. Deux jours après son arrivée, il a commencé à avoir des éruptions et d'autres problèmes cutanés qui persistent encore aujourd'hui, quoique sous une forme moins sévère. Ces affections douloureuses et irritantes l'obligeaient à aller à l'infirmerie tous les jours et, à cause de cela, il a commencé peu à peu à faire des abus d'alcool. Des accusations de conduite avec facultés affaiblies ont finalement entraîné sa libération des Forces canadiennes.

L'enquête a débouché sur quatre recommandations qui ont été accueillies favorablement par le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires).

Le Bureau de l'Ombudsman a mené une enquête exhaustive comportant une vingtaine d'heures d'entrevue. Outre le plaignant, nos enquêteurs ont interviewé certains de ses anciens collègues, son commandant, des membres de sa famille et plusieurs médecins. Ils ont aussi effectué une revue complète de son dossier médical.

L'enquête a débouché sur quatre recommandations qui ont été accueillies favorablement par le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires). Deux de ces recommandations proposaient des changements systémiques visant à améliorer le système au profit de tous les membres des FC.

La première recommandation portait sur le fait que le plaignant avait déclaré s'être rendu tous les jours à l'infirmerie, mais qu'un grand nombre de ses visites n'avaient pas été consignées. L'Ombudsman a recommandé que les FC adoptent une politique officielle voulant que chaque visite à une installation médicale, militaire ou autre, pour fins de diagnostic ou de traitement, soit obligatoirement consignée. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) a fait savoir que cette procédure était déjà établie dans les Ordres du Service de santé des Forces canadiennes, et qu'il allait demander au directeur général du Service de santé de faire le nécessaire pour veiller à ce qu'elle soit suivie.

L'Ombudsman a recommandé en outre qu'on remette aux membres des FC une copie de leur dossier médical dans les 30 jours suivant leur libération. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) a répondu que lui-même et le directeur général du Service de santé appuyaient cette recommandation et qu'il explorerait les moyens de la mettre en œuvre avec le directeur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels.

Enfin, l'Ombudsman a recommandé qu'une nouvelle Révision administrative des états médicaux nécessitant des restrictions à l'emploi (RA/EMNRE) soit effectuée dans le cas du plaignant. Cette recommandation a été acceptée et la RA/EMNRE a eu lieu en décembre 2001. Cette révision, qui a tenu compte du rapport de l'Ombudsman et d'une abondante documentation présentée par le plaignant et son adjoint, a conclu qu'une libération pour des raisons médicales ne serait pas justifiée. Par la suite, le Bureau de l'Ombudsman a examiné le processus de RA/EMNRE et a conclu que même si les résultats n'étaient pas ceux qu'avait escomptés le plaignant, le processus s'était déroulé de façon équitable et exhaustive et que la plainte avait reçu une juste considération.

Plainte pour libération d'un réserviste

Un caporal-chef comptant dix années de service au sein de la Force de réserve a été libéré pour avoir dépassé le nombre d'absences autorisé à l'égard des périodes d'instruction. Le caporal-chef occupait un poste civil où les horaires de travail étaient irréguliers et

exigeants, et il n'avait pu se présenter régulièrement à l'instruction des réservistes. Dans sa plainte, il a expliqué qu'il avait essayé pendant des mois d'obtenir l'horaire d'instruction de son unité, afin de pouvoir planifier son emploi du temps, mais que personne n'avait répondu à ses appels et à ses messages. Il a donc été surpris d'apprendre que le motif de sa libération entrait dans la catégorie où l'on retrouve des personnes qui imposent un lourd fardeau administratif aux Forces canadiennes ou qui éprouvent des problèmes personnels. Il a constaté aussi à son désarroi que même si le règlement parlait de traitement juste et équitable, et qu'il avait fait son possible pour le respecter, le système ne fonctionnait pas.

L'enquête du Bureau a démontré que la plainte était fondée et que les FC avaient négligé de suivre leurs propres procédures, d'un bout à l'autre.

Il s'est finalement tourné vers l'Ombudsman et a déposé une plainte alléguant que les FC avaient fait des erreurs de procédure avant et après sa libération. L'enquête du Bureau a démontré que la plainte était fondée et que les FC avaient négligé de suivre leurs propres procédures, d'un bout à l'autre :

- Le règlement exige que le commandant de l'unité communique avec un réserviste qui a manqué plusieurs périodes d'instruction, afin de déterminer quelles sont ses intentions. En l'occurrence, le commandant avait écrit au plaignant, mais la lettre avait été envoyée à la mauvaise adresse et est restée lettre morte lorsqu'elle a été renvoyée à l'expéditeur.

- Le règlement prescrit qué si la première communication avec la personne qui s'est absentée n'a pas permis de résoudre le problème, celle-ci doit recevoir un avis d'intention de libération, et le membre dispose alors de 14 jours pour le contester. En l'occurrence, le plaignant a envoyé une lettre dans laquelle il expliquait ses raisons en long et en large, mais la lettre s'est perdue dans les limbes du système et personne n'y a jamais répondu.

- Toujours selon le règlement, la libération entre en vigueur à la date à laquelle l'autorité finale a signé les documents. Sans aucune explication, la libération du plaignant a été antidatée, de sorte qu'il a été libéré avant même que les FC l'aient avisé de leur intention de le faire.

- Après sa libération, le plaignant avait cru comprendre qu'il pouvait déposer un grief et que le commandant désignerait un officier pour lui aider dans le processus. Lorsqu'il a voulu déposer son grief, le commandant lui a dit qu'il n'en avait pas le droit parce qu'il ne faisait plus partie des FC. Il est vrai que le plaignant arrivait trop tard pour déposer son grief, mais comme on lui avait dit qu'il pouvait le faire, on aurait pu trouver un moyen quelconque de recevoir ce grief.

- Outre le fait que les FC n'ont pas suivi leur propre règlement, d'autres faits ont démontré que le plaignant avait été traité injustement. Le commandant était auparavant le capitaine-adjudant de son unité et était très impliqué dans l'affaire

juste avant la libération du plaignant et après. En devenant commandant, il devenait par le fait même le premier palier d'appel du grief. L'équité la plus élémentaire veut qu'un décideur soit sans parti pris. Étant donné que le grief mettait en cause le commandant en sa qualité d'ancien capitaine-adjudant, celui-ci aurait dû renvoyer le grief à un autre palier au lieu de décider lui-même qu'il ne pouvait être entendu.

Il a constaté aussi à son désarroi que même si le règlement parlait de traitement juste et équitable, et qu'il avait fait son possible pour le respecter, le système ne fonctionnait pas.

Il était malheureusement trop tard pour corriger les erreurs commises dans cette affaire. À l'origine, le plaignant voulait être réintégré dans la Force de réserve, à son ancienne unité ou une autre. Il a ensuite offert de présenter sa démission si son unité ne voulait vraiment plus de lui. Mais trois ans après sa libération, sa vie avait pris un autre tournant et il ne pouvait plus réintégrer la Force de réserve. Le Bureau de l'Ombudsman a donc fait des recommandations visant à rétablir la situation du plaignant le plus près possible de ce qu'elle aurait été si les procédures avaient été suivies convenablement.

Premièrement, l'Ombudsman a recommandé que la libération du plaignant soit consignée sous la catégorie moins dévalorisante des départs volontaires. Les FC ont accepté et appliqué cette recommandation.

Deuxièmement, l'Ombudsman a recommandé que le plaignant soit muté de la Première réserve à la Réserve supplémentaire à compter de la date de sa libération, et qu'on lui verse une allocation de retraite de la Force de réserve au prorata en attendant la révision de son cas.

Troisièmement, même si rien ne donne à penser que quelqu'un ait agi de façon malicieuse ou de mauvaise foi dans cette affaire, l'Ombudsman a recommandé que les FC présentent des excuses au plaignant pour le piètre traitement accordé à son cas et pour le stress, l'anxiété et la frustration qu'il a subis. Si les procédures prévues au règlement avaient été suivies comme il se doit, et si les nombreuses erreurs qui ont été commises n'avaient pas eu lieu ou avaient été corrigées en temps utile, le plaignant n'aurait pas été libéré injustement et contre sa volonté. Cette recommandation a été acceptée et le plaignant a reçu des excuses de la part de son ancien commandant et du brigadier-général responsable de son unité.

Si les procédures prévues au règlement avaient été suivies comme il se doit, et si les nombreuses erreurs qui ont été commises n'avaient pas eu lieu ou avaient été corrigées en temps utile, le plaignant n'aurait pas été libéré injustement et contre sa volonté.

Les histoires de réussite

Au cours du dernier exercice, le Bureau de l'Ombudsman a traité plus de 1 300 cas. On trouvera ci-dessous un bref échantillonnage de certaines des réussites que nous avons obtenues dans la résolution de plaintes où des personnes avaient besoin d'aide urgent.

Enfin réunis

Il aura fallu deux mois d'efforts et de suivi, mais, aujourd'hui, la petite famille est enfin réunie.

En juin 2002, une caporal-chef, après avoir obtenu de l'avancement, a été affectée à la Base des Forces canadiennes (BFC) de Borden. On lui a demandé d'accepter le poste sans son mari. Ne voulant pas compromettre son avancement, elle a accepté. Entre-temps, son mari, sur la foi de son dernier rapport d'évaluation du rendement, était le premier candidat de son escadre pour de l'avancement. Ils se sont dit que ce n'était qu'une question de temps avant qu'il obtienne une promotion et soit en mesure de se rejoindre.

Le temps a filé sans que l'avancement se matérialise. La caporal-chef éprouvait beaucoup de mal à s'occuper seule de ses deux enfants, tous deux atteints du syndrome de Tourette. Très vite, il est apparu que, sans l'appui de son mari, elle risquait l'épuisement.

Le mari a présenté une demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie. Il a essuyé un refus. Malgré le rapport d'un travailleur social appuyant la demande du mari d'être affecté à la base où vivait sa famille, tous les efforts se sont révélés vains. En octobre 2001, la plaignante s'est adressée à nous dans ces termes : « Votre organisme est le dernier espoir de nous voir tous enfin réunis. »

Notre Bureau a tout de suite compris qu'il avait affaire à des raisons impérieuses. Nous sommes intervenus immédiatement auprès du commandant de la plaignante, du commandant de son mari et des gestionnaires de carrières au Quartier général de la Défense nationale. Nous avons persisté en téléphonant périodiquement aux gestionnaires de carrières. Après de multiples appels et discussions avec toutes les parties concernées, nous avons indiqué clairement qu'il fallait trouver une solution immédiate. La situation de la famille, en effet, devenait critique.

Le bureau du gestionnaire de carrières tentait de remédier au problème. Enfin, peu après Noël, on a communiqué avec l'enquêteur. On avait déniché un poste pour le mari de la plaignante. Il allait être affecté à la base de cette dernière le plus rapidement possible. L'homme et la femme étaient ravis. Notre Bureau est convaincu que le règlement de ce problème a eu pour effet d'atténuer les tensions marquant la vie familiale de la plaignante.

Une famille reste ensemble

Au début de 2001, on a informé un membre des Forces canadiennes (FC) de sa mutation. Immédiatement, ce dernier a communiqué avec son commandant pour lui faire part des graves problèmes de santé qu'éprouvait son épouse. Elle n'allait pas pouvoir l'accompagner. De plus, il ne pouvait s'éloigner d'elle pour de longues périodes : aucun membre de leur famille ne vivait dans la région. En l'absence de son mari, la femme serait donc restée sans soins. Dans les circonstances, il sollicitait un statut spécial. Il a soumis le dossier médical de sa femme de même que la recommandation de l'octroi d'un statut spécial par son commandant. L'autorité initiale (AI) a refusé la demande de statut spécial, même si, après des discussions avec le commandant, on a repoussé la date de la mutation. C'est à ce moment que l'intéressé a demandé l'aide du Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a communiqué avec l'AI, qui a expliqué les motifs du refus du statut spécial. D'abord, le plaignant était en poste à la base depuis 1984, et l'AI était d'avis que le moment était venu pour lui d'être muté. En outre, il n'y avait plus de logement adéquat pour lui à la base. Enfin, le plaignant s'était porté volontaire pour un déploiement au sein des forces des Nations Unies, mais, s'il bénéficiait d'un statut spécial, il ne pourrait le faire pour une période de deux ans, d'autant que l'état de santé de sa femme n'était pas susceptible de s'améliorer pendant ce temps. On a transmis le dossier au bureau du Directeur — Carrières militaires, à qui reviendrait de prendre la décision finale.

Après une série de discussions avec l'aumônier militaire et le travailleur social, l'enquêteur a communiqué avec le Directeur — Carrières militaires pour déterminer pour quel motif on avait refusé la demande de statut spécial du plaignant. Après de nouvelles discussions, le Directeur est revenu sur sa décision et a accueilli la demande de statut spécial.

La décision a été un grand soulagement pour le plaignant, sa femme et ses enfants. Il remercie le Bureau d'avoir fait diligence dans ce dossier.

Une autre conception du devoir

Après avoir appris que sa belle-mère était atteinte d'un cancer en phase terminale, un caporal-chef a décidé de refuser une nouvelle affectation au grade de sergent, demandant plutôt à être affecté au lieu de résidence de sa belle-mère.

Malheureusement, aucune nouvelle affectation n'était offerte à l'époque. Le caporal-chef a donc pris une mesure draconienne en demandant une libération volontaire des Forces canadiennes. Il a établi sa famille au nouvel endroit, exerçant du même souffle son privilège de déplacer sa famille aux frais de l'État, tandis qu'il terminait son service avant sa libération. C'était à l'époque des événements du 11 septembre. À la suite des déploiements de personnel dans les diverses unités, des postes se sont ouverts dans l'unité où le plaignant avait établi sa famille.

Son commandant lui a donc conseillé de retirer sa demande de libération des Forces. Ce dernier a donc retiré sa demande de libération dans l'intention d'obtenir une affectation temporaire dans la ville où sa famille s'était réétablie. Le Quartier général de la Défense nationale a refusé la demande d'annulation. Cinq jours à peine avant l'entrée en vigueur de la libération, le plaignant a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a communiqué avec les membres du personnel du Directeur — Carrières militaires. Pour justifier le refus de la demande d'annulation de libération présentée par le plaignant, le Quartier général de la Défense nationale a indiqué qu'il considérait les actions de ce dernier comme des manœuvres visant à éviter une affectation.

Le Bureau de l'Ombudsman a jeté un éclairage différent sur la question. Ce dernier a en effet soutenu que le plaignant était disposé à sacrifier sa carrière pour permettre à son épouse de s'occuper de sa mère. À la lumière de ces circonstances, du rendement antérieur de l'intéressé et d'autres facteurs, on a convenu de réexaminer la décision.

Les membres du personnel du Directeur — Carrières militaires, le commandant et le conseiller des métiers ont tenu d'autres discussions. Après quelques jours, la demande d'annulation de libération a été acceptée.

Grâce à la coopération professionnelle des employés du Directeur — Carrières militaires et de la chaîne de commandement de l'intéressé, ce dernier vit donc avec sa famille dans la nouvelle ville et est membre à part entière des Forces canadiennes.

Grand ménage

Selon un rapport médical, le logement familial (LF) d'un membre contenait des allergènes auxquels réagissait le fils de ce dernier, dont les allergies étaient diagnostiquées. Le plaignant a indiqué à l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) qu'il fallait remplacer les moquettes et nettoyer les conduits d'air chaud.

L'ALFC n'a pas accepté le rapport médical. Il faudrait, dit-on, une lettre officielle. En contrepartie, le plaignant a soutenu que l'ALFC devrait assumer les coûts d'une telle lettre.

Le plaignant a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman. L'enquêteur a rencontré ce dernier et, par la suite, s'est rendu au LF en compagnie d'un représentant de l'ALFC et

d'un technicien en médecine préventive. Ensemble, ils en sont venus à la conclusion que, outre les moquettes et les conduits, d'autres lacunes devaient être corrigées. Le représentant de l'ALFC a convenu de faire effectuer les travaux, mais seulement si le plaignant soumettait une lettre officielle du médecin de famille.

L'enquêteur a communiqué avec le médecin de famille, qui a proposé de fournir une lettre sans frais. Sur réception de la lettre, l'ALFC a ordonné la réalisation des travaux.

Relever des défis

Dans les Forces canadiennes (FC), les nouvelles affectations présentent souvent des défis uniques. On a fait face à un tel défi lorsque, en juin 2001, un sergent des FC a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

Le membre des FC, affecté à une nouvelle base, s'inquiétait du sort de son fils de 17 ans qui, atteint du spina-bifida, avait besoin de soins particuliers. Sans ascenseur, il ne serait pas en mesure de fonctionner dans son nouveau foyer. Pour se rendre à sa chambre du deuxième étage, il aurait dû monter les escaliers en rampant. Outre les difficultés inhérentes à une telle situation, on faisait face à un risque évident : en cas d'incendie, le fils du plaignant ne pourrait évacuer la maison de façon rapide et sécuritaire.

Le plaignant a communiqué avec le travailleur social de la base et la Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes. On lui a dit que certaines modifications pourraient être apportées à la maison, par exemple l'installation d'une rampe, mais qu'il y avait peu d'espoir pour qu'on aménage un ascenseur. Les coûts étaient considérés comme prohibitifs.

Le Bureau a communiqué avec le travailleur social de la base et avec l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) dans l'espoir de trouver une solution humaine à ce problème. Après de nombreux appels à l'agent de liaison du MDN et à l'ALFC, on est parvenu à un accord.

L'agent de liaison a communiqué avec le commandant de l'escadre. Ce dernier a convenu que la base allait prendre à sa charge l'achat et l'installation d'un ascenseur. On a donc relevé le défi et épargné au jeune homme et à sa famille des souffrances incalculables.

L'affaire met en lumière les difficultés que certaines familles ont à trouver un logement convenable au moment d'une nouvelle affectation. Dans la foulée de cette affaire, le MDN s'emploie désormais à prévoir les circonstances exceptionnelles et à éviter les situations problématiques.

On a donc ici affaire à un autre cas où la solution à un problème individuel a entraîné, dans l'ensemble du système, une réponse visant à remédier à des problèmes analogues avant même qu'ils ne se posent.

Pas de quoi!

À la suite d'un accident domestique, la femme du plaignant s'est trouvée hors-circuit pour une période de six à huit semaines. En raison de la gravité de ses blessures, elle n'était pas en mesure de s'occuper de ses enfants pendant que le plaignant était au travail. L'un des enfants avait des besoins spéciaux, tandis que l'autre n'était âgé que de deux ans.

Le mari tentait d'obtenir un congé pour raisons familiales d'une durée suffisante pour aller jusqu'à son congé de Noël, de façon à pouvoir s'occuper des enfants et à permettre à sa femme de se rétablir. On ne pouvait envisager le recours à des services de garde d'enfants.

Notre enquêteur a communiqué avec la base et expliqué la situation au nom du plaignant. Une fois tous les faits établis, on a accueilli la demande de congé du plaignant. Autre mesure de compassion, la base se montre réceptive à l'idée de rétablir les deux semaines de congé annuelles prises par le plaignant dans l'attente d'une décision. On l'a invité à présenter une demande de rétablissement du congé en question.

Enfin seuls

Voici l'histoire d'une famille de souris qui empiétaient sans gêne sur l'espace vital d'une famille d'humains. Il n'y avait pas de place pour les deux.

En fait, l'infestation de souris présentait un grave problème. La famille du plaignant résidait au deuxième étage d'un LF. Non contentes d'occuper les casiers de rangement au sous-sol du LF et l'espace de rangement du plaignant, les souris envahissaient les pièces d'habitation. Des représentants de l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) et du personnel de médecine préventive avaient rencontré le plaignant et étaient au courant de la gravité du problème. Un mois plus tard, cependant, aucune mesure n'avait été prise, et les activités de nettoyage n'avaient toujours pas débuté. On avait toutefois amorcé la procédure d'appel d'offres auprès d'exterminateurs.

Il a communiqué avec notre Bureau pour se plaindre du retard.

À la suite de quelques discussions avec l'ALFC, nous avons appris que le contrat de nettoyage avait été attribué. Par ailleurs, on avait informé le plaignant de la procédure à suivre pour présenter une demande de remboursement pour

pertes et dommages. Nous avons clos cette sale affaire en ayant toutefois soin d'informer le plaignant qu'il devait communiquer avec nous de nouveau au cas où le traitement de sa demande poserait problème.

Le système s'enraie

Dans la présente affaire, le plaignant a subi des blessures dans l'exercice de ses fonctions en juin 1998. La chronologie des événements ne constitue pas une illustration flatteuse de la façon dont l'armée s'occupe des siens.

Les blessures subies par le plaignant étaient importantes : ruptures graves de tissus dans le bas du dos et saillie discale dans la portion inférieure de la colonne vertébrale. Il n'était pas en mesure de travailler.

Ce n'est qu'en décembre 2000 — soit deux ans plus tard — qu'on l'a autorisé à subir l'évaluation ergothérapeutique qui lui permettrait d'obtenir des traitements et des articles médicaux personnels susceptibles d'améliorer sa qualité de vie. Dans l'évaluation, on retrouvait 35 recommandations, dont bon nombre faisaient partie de la Gamme de soins des FC, notamment les barres d'appui pour la salle de bains, de la chaussure orthopédique et des articles comme des tabourets, des pinces à long manche et un support à casseroles suspendu. Si on fait exception de menus articles comme une canne et une attelle de pouce, les recommandations sont restées lettre morte. Entre-temps, le plaignant devait continuer de prendre des médicaments très puissants pour pouvoir continuer à fonctionner.

On l'a obligé à se soumettre à une deuxième évaluation ergothérapeutique. Les résultats de cette évaluation ont été similaires à ceux de la première. On y recommandait des traitements analogues. Une fois de plus, le dossier n'a pas bougé.

En s'adressant à nous, le plaignant a indiqué que son état de santé physique et mentale se détériorait. Il nous a fait part de l'inquiétude qu'il ressentait à l'idée des médicaments narcotiques qu'il devait prendre pour continuer à fonctionner. À l'occasion d'une conversation téléphonique avec un de nos enquêteurs, il a fondu en larmes de désespoir.

Entre la date de sa blessure et le moment où il a communiqué avec notre Bureau, trois ans et trois mois s'étaient écoulés! Nous avons communiqué avec des officiers haut gradés au bureau du Directeur général — Services de santé. L'intéressé a commencé à constater des résultats. On donne suite aux recommandations des deux évaluations, et Anciens combattants Canada s'efforce avec les FC d'améliorer la qualité de vie de l'intéressé, aujourd'hui et après sa libération des FC.

Après l'ouverture de l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman a mis moins d'un mois à obtenir des résultats dans ce dossier. Nous continuons de suivre l'évolution de toutes les mesures dont l'approbation a été recommandée et nous mettons tout en œuvre pour faire en sorte que le membre ait enfin droit à un traitement adéquat.

Hors des sentiers battus

Quand il fait un froid de canard, le trajet entre le stationnement et le bureau se révèle parfois semé d'embûches. Les places de stationnement à proximité de l'entrée sont fort recherchées.

Le membre de la Force régulière qui s'est adressé à nous souffre d'arthrose. Il porte des orthèses pour le genou et appartient à une catégorie médicale. Chaque jour, il devait franchir quelques centaines de mètres entre sa place de stationnement et le bureau. Avec la venue du mauvais temps, il craignait de ne pas être en mesure de le faire. Malgré un billet de son médecin indiquant qu'il devait avoir accès à une place de stationnement située plus près de son lieu de travail, il n'a pu obtenir satisfaction.

Le Bureau s'est adressé au commandant en second de la formation, qui s'est engagé à discuter de l'affaire avec le commandant. On nous a appris qu'un nouvel espace de stationnement avait été autorisé.

Il suffit parfois d'un coup de pouce

Un membre des FC, en congé médical depuis deux ans, a communiqué avec notre bureau pour discuter de ses préoccupations à l'égard des dispositions touchant son congé de retraite.

Le plaignant était atteint du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Avant sa libération, il a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour discuter de son cas et demander notre aide. Il avait le sentiment d'avoir été traité injustement à la suite d'une modification du motif de sa libération et de l'application des dispositions relatives à son congé. En raison de son état de santé, le recours à la procédure de Règlement des griefs (RDG) lui était trop pénible. Comme il n'appartenait plus à une unité particulière, il ne savait pas où s'adresser pour obtenir de l'aide.

Le plaignant avait déjà communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour une autre affaire, qui avait été réglée avec promptitude et efficacité. Il avait la conviction que nous pourrions lui venir en aide de nouveau.

Nous avons discuté de la situation avec le plaignant et examiné en profondeur son dossier et les circonstances. Même s'il manifestait des inquiétudes à l'idée de se soumettre à la procédure de RDG, nous lui avons expliqué la démarche. Nous lui avons dit qu'il avait le droit de demander et d'obtenir l'aide d'un officier de son choix. Nous lui avons rappelé qu'il devait déposer son grief au plus tard le jour de sa libération. S'il avait le sentiment d'avoir subi un préjudice grave, lui avons-nous fait valoir, il serait dans son propre intérêt, en cas de décision injuste, de faire revoir son dossier pour que des correctifs y soient apportés.

Notre soutien lui a donné des ailes. Il a communiqué avec la section des libérations et a mis en mouvement la procédure de RDG. Il nous est reconnaissant de l'aide que nous lui avons apportée.

Il y a aide et aide

La plaignante compte parmi le contingent de plus en plus nombreux de membres des FC atteints du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) à la suite de sa participation à une mission outre-mer des Forces canadiennes. Son médecin soignait sa condition.

À la suite d'une nouvelle affectation, elle a été séparée de son médecin. Cette dernière avait fait le nécessaire pour que la plaignante commence des traitements sur les lieux de sa nouvelle affectation, mais elle a éprouvé de la difficulté à obtenir les soins psychiatriques nécessaires. À la veille d'épuiser sa réserve de médicaments, la plaignante était perturbée et inquiète. Elle a demandé l'aide du Bureau de l'Ombudsman pour obtenir des traitements.

Notre enquêteur a communiqué avec les membres du personnel du centre de traumatologie local de la plaignante pour déterminer pourquoi on n'avait pas donné suite à la recommandation du médecin. Nous avons appris que le médecin à qui le cas de la plaignante avait été confié n'avait aucune expérience du SSPT et n'était pas en mesure de la traiter. Nous nous sommes alors adressés au psychiatre du centre spécialisé dans le SSPT. On a fait le nécessaire pour que le cas de la plaignante soit évalué. On l'a confié aux soins d'un psychiatre de sexe masculin, mais elle a refusé le traitement : elle ne se sentait à l'aise qu'en présence d'une psychiatre.

Notre enquêteur connaissait une psychologue qui accepterait peut-être de se charger du cas. Elle a accepté de recevoir la plaignante. Le premier rendez-vous a été une réussite, et la plaignante semble réaliser des progrès encourageants.

À votre service

Un matelot de première classe, chez qui on avait diagnostiqué le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), avait présenté une demande d'affectation en Nouvelle-Écosse. Malgré le soutien du médecin de l'escadre et du psychiatre traitant, le gestionnaire de carrières a refusé d'approuver l'affectation.

On a soumis une série de lettres des médecins traitants et de la chaîne de commandement du matelot à l'appui du dossier de ce dernier. Le gestionnaire de carrières est toutefois demeuré intraitable.

L'officier d'administration de l'escadre a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman dans l'espoir d'obtenir de l'aide. Au bout de quelques jours et de quelques appels téléphoniques aux diverses parties, on a réexaminé et renversé la décision. On a approuvé l'affectation en Nouvelle-Écosse.

Le matelot de première classe et son épouse sont reconnaissants de notre intervention. Ils ont dit avoir apprécié le traitement de l'affaire, en particulier le fait d'avoir été tenus au courant et d'avoir été traités avec dignité et respect.

Une oreille attentive

La veuve d'un ex-membre des FC s'est adressée au Bureau pour obtenir des rapports sur l'enlèvement de matières dangereuses sur des bateaux de la Marine canadienne. Le mari de la plaignante, qui avait servi sur un certain nombre de navires de la Marine pendant sa carrière, était mort du cancer. Elle craignait que les bâtiments de la Marine canadienne ne contiennent des contaminants, par exemple de l'amiante et du benzène, ce qui avait pour effet d'exposer des membres des FC à des maladies constituant un danger de mort.

L'enquêteur a ainsi fait le nécessaire pour obtenir le rapport environnemental relatif au navire sur lequel le mari de la plaignante avait servi de même qu'un rapport à ce sujet préparé par le Chef d'état-major des Forces maritimes. Il a par la suite interviewé les médecins qui avaient traité le mari de la plaignante en ayant soin de leur faire part des renseignements provenant de ces deux documents.

Sur la foi des dossiers médicaux et des rapports militaires, les médecins en sont venus à la conclusion que le mari de la plaignante avait peut-être été exposé à une substance dangereuse, mais que ce n'était pas là la cause de son cancer.

Poussant ses recherches encore plus loin, l'enquêteur s'est adressé à un ingénieur professionnel du bureau de la Directrice — Surplus pour obtenir son évaluation des conclusions des rapports des FC. En outre, on a tenté de retrouver les travailleurs qui avaient participé au démantèlement du navire.

La plaignante a reçu copie de tous les documents militaires recherchés. L'enquêteur a discuté en long et en large du contenu de tous les rapports avec elle. Il a également été en mesure de lui fournir les évaluations professionnelles qu'elle demandait.

On n'est pas à court de ressources

Un soldat devant être déployé en Bosnie a communiqué avec notre Bureau : pendant son affectation, il craignait d'être exposé à la bactérie mangeuse de chair. Dans un article de journal, il avait lu qu'un membre de la Base des Forces canadiennes (BFC) de Petawawa avait contracté la maladie et que, par la suite, on avait dû lui amputer la jambe. Selon le soldat, aucune information n'avait circulé à ce sujet, ni à la base, ni par l'intermédiaire des officiers.

L'enquêteur a communiqué avec l'hôpital de la base, le commandant de l'unité et le médecin-chef du commandement de l'armée. Auprès de ces sources, il a appris que quelques mesures avaient été prises pour informer les membres et leur famille de ce problème de santé. Ainsi, on avait publié un communiqué de presse, fourni des renseignements additionnels dans le site Web et présenté des conférences aux membres de l'unité et à leur famille. De plus, d'autres conférences étaient prévues pour faire en sorte que les membres de la BFC de Petawawa et leur famille soient au courant de toutes les précautions sanitaires.

On a communiqué avec le soldat pour l'informer des mesures prises.

Planer dans les nuages

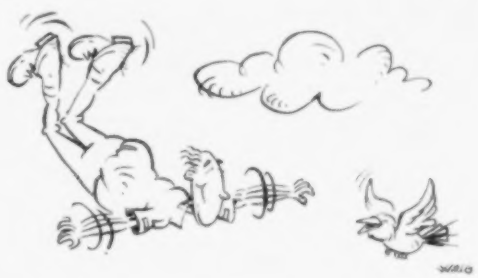
Pour un membre des FC atteint d'une maladie malchanceuse, l'histoire finit bien.

Peu après son retour d'un déploiement outre-mer, un membre des forces terrestres a appris qu'il était atteint du diabète type 1. Impossible pour lui de servir dans cet état. On a par la suite versé son nom dans une catégorie médicale temporaire, et son cas serait réexaminé trois mois plus tard. Cependant, il faisait peu de doute que, à ce moment, il allait être libéré pour des raisons médicales.

Le plaignant ne souhaitait pas mettre un terme à sa carrière militaire. Il a donc communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour déterminer si d'autres avenues s'offraient à lui.

Il a également décidé de communiquer avec l'Association canadienne du diabète, où il a appris qu'un autre membre actif des FC était atteint du diabète type 1. À la suite d'une cause judiciaire entendue quelques années auparavant, la Force aérienne avait pour politique d'accepter les personnes atteintes du diabète.

L'enquêteur du Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le bureau du Directeur — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM). L'enquêteur a confirmé la politique de la Force aérienne.



Au contraire des autres éléments, cette dernière accepte les personnes atteintes de cette forme de diabète. Si le plaignant présentait une demande de reclassement de l'armée vers la force aérienne, il n'y avait aucune raison, a-t-il appris, pour qu'on n'étudie pas la demande d'un œil favorable.

Le plaignant a opté pour un reclassement dans la Force aérienne et plane dans les nuages.

La tranquillité d'esprit

En 1987, la plaignante a été victime d'une infraction pénale commise par un autre membre des FC. Le contrevenant, qui n'a jamais été trouvé coupable, ne réside plus au Canada.

À l'époque, la plaignante avait été traitée par un thérapeute civil qui lui a permis d'aller de l'avant et de passer à autre chose. Les traitements se sont poursuivis pendant un certain nombre d'années, jusqu'à ce qu'elle parte s'établir dans une autre province.

La plaignante a communiqué avec notre Bureau pour deux raisons. Elle voulait être mise au courant des résultats de l'enquête criminelle et des mesures prises par le Service national des enquêtes (SNE). En outre, au moment de son établissement dans une autre province, son médecin avait refusé d'acheminer son dossier médical à sa nouvelle province de résidence.

Nous avons effectué des recherches sur l'infraction pénale et avons été en mesure de mettre la plaignante au courant de l'état d'avancement de l'enquête.

En ce qui concerne le refus de son médecin d'acheminer le dossier médical à la nouvelle province de résidence, nous avons mis la plaignante en relation avec le Centre pour le soutien des militaires blessés et de leur famille. On a accepté de faciliter l'acheminement du dossier médical de façon que la plaignante puisse présenter une demande de pensions au ministère des Anciens combattants.

La plaignante nous a été reconnaissante d'avoir fait le point sur sa situation et nous a remercié de notre intervention.

À longue attente, décision rapide

Deux ans pour obtenir une décision, c'est long. Lorsqu'elle concerne un jeune sous-officier qui se demande s'il sera ou non traduit devant la cour martiale, l'attente prend un caractère désespéré.

Il nous a posé une question simple. Serai-je traduit devant la cour martiale? Le cas échéant, quand?

Nous avons communiqué avec l'administrateur de la cour martiale, qui nous a appris que l'affaire n'en était pas encore au stade de la mise au rôle. Nous avons ensuite communiqué avec le directeur des poursuites, qui nous a appris que le cas était à l'étude et qu'une décision était imminente.

La décision n'a pas tardé. Par l'intermédiaire de la chaîne de commandement, le plaignant a été informé du retrait de toutes les accusations. Il n'allait pas être traduit devant la cour martiale.

Un chemin long et semé d'embûches

Pour un plaignant qui s'est adressé à notre Bureau afin d'obtenir de l'aide, le chemin semblait long et semé d'embûches.

Ce dernier avait déposé un grief en 1999. La procédure était lente. Il était démoralisé, il ne travaillait pas et ne touchait pas de salaire.

Le Bureau de l'Ombudsman a effectué une série d'appels et a eu d'autres discussions afin d'obtenir un règlement rapide du grief. Le plaignant se sentait abandonné à son sort. L'enquêteur communiquait périodiquement avec lui, pour le tenir au courant.

Enfin, à la fin de mars, l'enquêteur a reçu un coup de fil du plaignant, qui l'a informé de sa décision d'accepter un règlement proposé et, ce faisant, d'éviter une audience d'arbitrage. Il a remercié le Bureau de son appui indéfectible tout au long d'un chemin qu'il a qualifié de « long et semé d'embûches ».

L'entraide

Les cas de harcèlement au travail sont souvent complexes, et l'exemple qui suit ne fait pas exception à la règle.

Le plaignant avait accusé son superviseur de harcèlement. Ce dernier a été inculpé et reconnu coupable d'agression. On a pris les mesures disciplinaires qui s'imposaient. Contre l'avis du médecin militaire, on a contraint le plaignant à côtoyer son agresseur au travail. De plus, on lui avait promis une affectation hors de l'unité, sans donner suite. Ses superviseurs se succédaient rapidement, et un règlement rapide du problème paraissait exclu. Le niveau de stress du plaignant était extrêmement élevé; il n'avait nulle part où s'adresser.

C'est alors que le Bureau est intervenu. Le premier maître de 1re classe, au courant de l'affaire, a donné au plaignant l'assurance qu'il pouvait communiquer directement avec lui au besoin. Il a accepté de suivre la situation et de tout mettre en œuvre pour trouver au plaignant une affectation hors de l'unité. Notre enquêteur a communiqué périodiquement avec le plaignant pour être mis au courant des affectations de ce dernier et régler le problème une fois pour toutes.

Peu de temps après, le plaignant a été inscrit à un cours de formation où, selon ses propres dires, il s'est très bien tiré d'affaire. À son retour, on l'a affecté hors de l'unité. Pour lui, le stress au travail est désormais une affaire du passé, et il se dit heureux dans son nouvel emploi.

Parler, ça fait du bien

Un membre de la Force régulière avait déposé une plainte de harcèlement contre un officier de son unité. La plainte faisait suite à une altercation ayant déclenché le dépôt d'accusations et une enquête.

Après avoir déposé sa plainte, l'intéressé a eu le sentiment que son milieu de travail était devenu tendu au point d'être intolérable. Il a demandé une affectation pour des motifs liés à la qualité de vie qui lui aurait permis de retrouver sa fiancée. Quelques mois se sont écoulés sans qu'on donne suite à la demande d'affectation ni à la plainte de harcèlement.

Comme si la situation n'était pas déjà assez complexe, le plaignant faisait maintenant face à des accusations consécutives à l'altercation. Les accusations, croyait-il, n'étaient que de pures mesures de représailles, et ce sont elles qu'on invoquait pour justifier les retards.

C'est alors qu'il a demandé l'aide de notre Bureau.

L'enquêteur a rencontré le plaignant pour faire avec lui le point sur sa situation. Il a également organisé de nombreuses rencontres informelles avec des officiers de l'unité de même qu'avec l'aumônier militaire et les enquêteurs.

Les accusations portées contre le plaignant ont été abandonnées. Il a été exonéré de tout blâme. À la suite de l'intervention du Bureau de l'Ombudsman, la plainte de harcèlement et la demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie ont progressé. On a tranché la plainte de harcèlement en sa faveur, et il a obtenu l'affectation demandée.

La marche à suivre

Il arrive parfois que la bureaucratie aille à l'encontre du simple bons sens.

C'est ce qui semble s'être produit lorsqu'on a accordé une libération volontaire à un ex-membre de la Force régulière incapable de composer avec une maladie chronique. Parce qu'il a reçu une libération volontaire au lieu d'une libération pour raisons médicales, le plaignant a dû assumer les frais de déménagement de sa famille.

Il a alors décidé de demander une modification des motifs de la libération, et les autorités ont accepté de le libérer pour des raisons médicales. On l'a donc informé qu'il était désormais admissible aux avantages associés à une libération pour des raisons médicales, notamment de s'établir dans un lieu de son choix au Canada.

Il a alors communiqué avec une base des Forces canadiennes (FC) voisine pour demander le remboursement des frais de déménagement qu'il avait assumés quelques années auparavant. Des représentants du Quartier général de la Défense nationale (QGDN) l'ont alors informé qu'il était impossible d'établir le montant du remboursement. S'il choisissait de déménager au cours des trois prochaines années, il pourrait, lui a-t-on dit, présenter une demande de déménagement aux frais de l'État.

Pour recevoir les avantages inhérents à sa libération pour des raisons médicales, il a alors demandé l'aide du Bureau.

L'enquêteur a discuté de la question avec un superviseur de Rémunération et avantages sociaux au QGDN. L'ex-membre avait déjà déplacé sa famille et s'était établi dans ce qu'il considérait comme sa demeure définitive. Il était maintenant admissible aux avantages associés à une libération pour des raisons médicales.

On a enfin convenu d'établir le coût du déménagement effectué par l'ex-membre des FC. On lui a suggéré de se rendre à la base des FC la plus proche pour réunir l'information nécessaire à un remboursement. Quelques semaines plus tard, il a communiqué avec l'enquêteur du Bureau de l'Ombudsman pour le remercier de l'avoir mis en rapport avec les personnes compétentes. Fait plus important encore, il venait tout juste de toucher un remboursement de près de 7 000 $ pour le déménagement effectué pour son départ à la retraite.

Un tour du chapeau

Un militaire a eu besoin de notre aide non pas dans un dossier, mais plutôt dans trois!

Le plaignant, qui appartenait à une catégorie médicale et ne pouvait plus servir, attendait un conseil de santé. Il espérait que le conseil de santé le libère et lui octroie une pension. La procédure s'est révélée trop longue, et il a demandé une libération volontaire dans les deux mois suivants. Il jugeait injuste de devoir se rabattre sur une demande de libération volontaire simplement à cause de l'inertie du conseil de santé. Il craignait également de perdre des prestations médicales.

L'enquêteur a communiqué avec le Directeur — Carrières militaires, où on l'a informé que, pour le moment, tous les conseils de santé liés à l'universalité du service avaient été suspendus dans l'attente de l'introduction de procédures et des lignes directrices nouvelles. On n'en est pas resté là. Le Bureau a poursuivi les discussions. Peu de temps après, on s'est occupé du plaignant en traitant son cas en vertu de l'ancienne procédure des conseils médicaux. Peu de temps après, il a reçu sa libération pour des raisons médicales, sans pénalité.

Cependant, tout n'était pas terminé. Le plaignant a informé l'enquêteur du fait que, quelque temps auparavant, il avait déposé une plainte relative à son travail sans obtenir de réponse. Avant sa libération, il tenait à vider tous les placards. Il avait déposé sa plainte dans une autre base, où l'officier responsable du dossier était en congé prolongé. On ne s'était pas occupé de la plainte. L'enquêteur a porté la question à l'attention d'un officier supérieur, qui a remédié aux problèmes et remis le dossier sur les rails.

Enfin, un autre problème se profilait à l'horizon. Avant sa dernière journée de travail, le plaignant avait assisté à une séance d'information organisée à sa base par des représentants du Programme pilote de relocalisation intégrée. Même si, des années auparavant, on lui avait donné trois ans pour s'établir à l'endroit de son choix, il avait alors décidé de ne pas se prévaloir de ses droits à ce moment. Plus tard, en arrêtant les détails de son départ, le service du personnel de la base l'a informé que, pour que son dossier soit clos, à supposer qu'il choisisse de ne pas se prévaloir de son indemnité de déménagement, il allait devoir rembourser des frais d'administration de 1 900 $.

L'enquêteur a discuté du problème avec un officier supérieur, qui a choisi d'annuler les frais d'administration. Tous ses dossiers en ordre, le plaignant pouvait désormais se concentrer sur son avenir.

Trop peu trop tard

Dans le rapport de perfectionnement personnel du plaignant, on lisait : « Votre compagnie est la plus solide de la brigade, ce qui s'explique directement par votre style de leadership. » Après avoir reçu son rapport d'évaluation personnelle, lequel ne rendait pas compte du rapport de perfectionnement positif, le plaignant a décidé de déposer un grief.

Comme il avait signé son rapport d'évaluation en juin 2000, le plaignant était tenu de déposer son grief au plus tard en décembre 2000. Au moment de la signature du rapport d'évaluation, son commandant avait refusé de l'informer de son rang dans la liste par ordre de mérite. Par respect pour son commandant, le plaignant n'a pas posé d'autres questions, jusqu'en décembre 2000, moment où on l'a informé qu'il venait au cinquième rang parmi les six officiers du bataillon.

Le hic, c'est que le plaignant a omis de soumettre son grief au plus tard en décembre. Il l'a plutôt fait en janvier 2001, au moment où le reste de son bataillon et lui sont rentrés du congé de Noël.

Son commandant a soumis le grief au Directeur général — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM), qui l'a rejeté à trois occasions — en février, en avril et en juillet 2001. Chaque fois, on a informé le plaignant que son grief était irrecevable puisqu'il avait été déposé après la date limite, sans que les motifs du retard soient fournis.

En novembre, le représentant du Bureau de l'Ombudsman a rencontré des membres du DAGRCM. On a alors convenu que le grief serait traité. Le bureau du DAGRCM a envoyé par télécopieur un accusé de réception du grief, dans lequel on informait le plaignant du fait que sa plainte allait être étudiée. Le message comportait un formulaire de demande de prolongation que le plaignant a signé.

Une libération justifiée

Les affaires portées à l'attention du Bureau de l'Ombudsman ne se justifient pas toutes.

À preuve, prenons le cas d'un ex-membre de la Force de réserve qui a été libéré parce qu'il était « inapte à continuer son service militaire » après une absence prolongée sans permission.

Il a soutenu ne pas avoir été absent sans permission. En fait, après s'être établi dans une autre ville, il a écrit un certain nombre de lettres à son unité pour tenter de se faire muter à son nouveau lieu de résidence. Toutes ses tentatives, a-t-il soutenu, se sont révélées vaines.

L'analyse des faits révèle une tout autre réalité. Pendant des années, le plaignant s'est déplacé d'une ville à l'autre, pour ses études et son travail. S'il est vrai qu'il a présenté un certain nombre de demandes de mutation, il n'a jamais rempli les documents nécessaires. Lorsqu'une de ses demandes de mutation a été approuvée, il a omis de se présenter à sa nouvelle unité. Enfin, son commandant a décidé de le libérer en affirmant qu'il ne s'était pas présenté à son unité depuis deux ans.

Le plaignant s'est alors présenté à l'Ombudsman en affirmant avoir été victime d'un congédiement injuste. Il demandait également une indemnité financière pour les revenus perdus.

L'enquêteur en est venu à la conclusion que la décision de le libérer était raisonnable. Cependant, parce que des erreurs avaient été commises dans les procédures de libération, le commandant a accepté de reclasser sa libération : on a donc remplacé la mention « inapte à poursuivre son service militaire » par « ne peut être employé avantageusement ».

Une question demeurait en suspens. Le plaignant avait toujours en sa possession un nombre considérable de vêtements et de pièces d'équipement appartenant aux Forces, qu'il s'était engagé à rendre, sans toutefois y donner suite. Au bout du compte, des dispositions ont été prises pour que le matériel soit retourné à son unité.

Pour solde de tout compte

Une employée d'un organisme civil du MDN, convaincue qu'un changement de classification (de gestionnaire à superviseur) avait porté préjudice à son statut et à ses perspectives d'avancement, a demandé l'aide du Bureau.

L'enquêteur a tenté pendant près d'un an de convaincre le MDN d'examiner et de réévaluer les tâches professionnelles et le niveau de classification. Au moment où le Bureau de l'Ombudsman s'apprêtait à confier à un spécialiste de la classification de l'extérieur le mandat de réviser le dossier, le commandant du Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne à Kingston est intervenu.

Le résultat? Le poste de même que cinq postes analogues ont été retournés à la catégorie de la gestion. La plaignante a eu droit à un salaire et à des avantages sociaux rétroactifs. Rien de tout cela ne serait arrivé, dit-elle, sans l'intervention du Bureau de l'Ombudsman.

Un jour, ça change tout!

La vie d'un ex-membre de la Force régulière a été rendue un peu plus facile par quelques employés très dévoués du bureau du Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP).

Après 21 années de service, le plaignant a pris sa retraite et s'est enrôlé dans la Force de réserve, où il a servi pendant quelques années de plus. Puis, une grave maladie l'a contraint à prendre sa retraite. Neuf mois plus tard, on n'avait toujours pas rajusté sa pension en fonction de ses années de service dans la Réserve.

Le service effectué dans la Réserve peut se traduire par une majoration des prestations de retraite accumulées dans la Force régulière. Pour sa part, le plaignant avait, pendant une bonne part de ses années de service dans la Réserve, travaillé à temps plein. Ses cotisations additionnelles n'étaient donc pas négligeables. Comme il était incapable de travailler, sa pension était le seul revenu de sa famille. Le Bureau de l'Ombudsman pouvait-il l'aider à faire accélérer le traitement du dossier?

Nous avons communiqué avec le bureau du DTCSP, qui s'est tout de suite mis au travail. On a statué que la documentation essentielle ne figurait pas dans le dossier de l'ex-membre. On l'a informé des pièces manquantes et des modalités de transmission. Sur réception des renseignements complets, le

service a traité le rajustement de la pension en un seul jour. Un chèque a été émis pour la pension rajustée rétroactivement au départ à la retraite du plaignant. La vie est maintenant un peu plus facile.

Ça fait mal, mais pas longtemps

Un jeune réserviste de la Force aérienne a accueilli volontiers les sommes additionnelles qu'il allait recevoir à titre d'indemnités de service provisoire pendant les cours qu'il allait suivre à la Base des Forces canadiennes (BFC) de Borden. La durée des cours était de 389 jours, et on l'a informé qu'il allait recevoir des indemnités de service provisoire pendant cette période.

Il a reçu deux paiements correspondant aux indemnités de service provisoire applicables pour quelques mois. Une fois le cours terminé, à son retour à la maison, on lui a appris qu'une erreur avait été commise. De telles indemnités n'étaient pas payables pour des affectations de plus de 180 jours. On l'a donc obligé à rembourser, à même son chèque de paie bi-hebdomadaire les indemnités reçues. Il prévoyait de graves difficultés.

L'unité et le Quartier général de la réserve aérienne (1DAC) ont alors statué qu'une promesse était une promesse et décidé de verser les indemnités de service provisoire pour toute la durée de l'affectation. Le bureau du Directeur — Rémunération et avantages sociaux (Administration) (DRASA) a toutefois soutenu qu'il était contraire au règlement de payer les indemnités pour des affectations de plus de 180 jours. On a par la suite entrepris de rédiger une nouvelle politique qui est entrée en vigueur le 1er septembre 2001. La 1re Division aérienne du Canada (1DAC) s'est engagée à suivre la nouvelle politique à l'avenir, mais elle a soutenu que le DRASA avait auparavant accepté de verser les indemnités pour des périodes plus longues et devait faire une exception pour les cas antérieurs au 1er septembre 2001. Le DRASA a donné son accord.

On a remboursé au jeune réserviste les montants déduits de ses chèques de paie, et il recevra les indemnités applicables aux journées pour lesquelles il n'a pas été payé. On a clarifié la politique. À l'avenir, tous les bénéficiaires d'indemnités de service provisoire auront droit à un traitement juste et équitable.

Cafouillage administratif

On s'apprêtait à libérer, pour des raisons médicales, un membre de la Milice (armée de réserve) bénéficiant d'un contrat à temps plein. Quelques mois avant la date prévue de sa libération, elle a présenté une demande de prestations de formation professionnelle payée d'une durée de six mois, accessible à tout membre des FC libéré pour des raisons médicales.

Lorsqu'on lui a appris que les prestations n'allaient pas lui être versées, la Milice n'ayant pas de budget disponible, elle s'est adressée au Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a immédiatement communiqué avec le conseiller de la Réserve du Chef d'état-major de l'Armée de terre. À la suite de cette démarche, la plaignante a reçu un contrat additionnel d'une durée de six mois correspondant à sa période d'admissibilité aux prestations.

Le Directeur — Personnel de la Force terrestre a corrigé le cafouillage administratif et s'est assuré d'établir un budget, de façon que d'autres membres de la Milice libérés pour des raisons médicales aient accès aux prestations.

Enfin entièrement dédommagés

Tous les soldats des Forces canadiennes ayant à leur actif du service à temps plein rémunéré et qui se sont enrôlés entre juin 1996 et mars 2000 avaient droit à un crédit salarial d'intéressement.

En février 2000, le Directeur — Politique et développement (Solde) s'est rendu compte que les membres appartenant à cette catégorie recevaient un crédit inferieur à celui auquel ils avaient droit. On a conclu que l'orientation stratégique avait été mal interprétée et qu'environ 800 membres des FC touchaient une solde inférieure à celle à laquelle ils avaient droit. Après avoir attendu pendant quelques mois que des mesures correctives soient prises, un membre des FC s'est tourné vers le Bureau de l'Ombudsman pour faire en sorte que le problème soit réglé.

L'enquêteur a communiqué avec le bureau du Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP). Il a fallu de nombreuses démarches avec le membre des FC qui pilotait le dossier, mais on a fini par recevoir des directives selon lesquelles des avis de rajustement salarial seraient émis à l'intention de tous les intéressés au plus tard en juillet 2001.

Une fois l'échéancier de juillet dépassé, sans que les membres soient informés, le Bureau a poursuivi ses démarches.

Enfin, à la fin du mois d'août 2001, l'appareil administratif s'est mis en marche. Au début de novembre 2001, le plaignant a reçu son rajustement salarial. Dès décembre 2001, le cas de tous les membres des FC devrait avoir été réglé.

Entre intéressement et désintéressement

Frustré de ne pas avoir reçu de paiement rétroactif pour un intéressement salarial accordé par les FC au moment de son enrôlement, un membre envisageait sérieusement de quitter les Forces. Le membre était convaincu d'avoir droit à une modification de son message d'enrôlement initial et donc une classification professionnelle plus élevée. Des arrérages considérables étaient en jeu.

Après avoir effectué de multiples démarches auprès de son unité, il a appris que cette dernière n'avait pas le pouvoir de modifier son message d'enrôlement. Ignorant les autres avenues qui s'offraient à lui pour accélérer le paiement des arrérages, le membre bouillait d'impatience face à l'inaction et aux retards répétés.

Il s'est alors adressé à notre Bureau. Nous avons communiqué avec le Service du recrutement, de l'éducation et de l'instruction des Forces (SREIFC), bureau responsable de l'administration des droits à la rémunération, qui révisait des milliers de dossiers et préparait un grand nombre de modifications des enrôlements pour matérialiser les droits. La procédure était en marche depuis déjà plus de 18 mois. Selon toute vraisemblance, quelques mois de plus allaient s'écouler avant que tous les membres ne reçoivent leur paie rétroactive.

L'intervention du Bureau de l'Ombudsman s'est traduite par l'accélération du cheminement du dossier du plaignant et le versement des fonds auxquels il avait droit. Après avoir reçu un chèque de 3 674 $, il a décidé de rester dans les Forces.

'scusez! … À deux reprises

En 1995, le membre, alors caporal-chef, a été muté de Gander (Terre-Neuve) à Halifax (Nouvelle-Écosse). Il a mis sa maison de Gander en vente et fait l'acquisition d'une maison dans la région de Halifax. Pendant ce temps, le marché immobilier à Gander a connu un creux en raison des réductions du personnel à la Base des Forces canadiennes. Par conséquent, il n'a pas été en mesure de vendre sa maison. Comme il devait déjà assumer une hypothèque, il n'a pas été en mesure d'effectuer un paiement initial de 25 % pour sa nouvelle maison. Il s'est donc vu dans l'obligation de se procurer une assurance-prêt hypothécaire auprès de la Société canadienne d'hypothèques et de logement au coût de 2 597 $.

Peu de temps après, son unité l'a informé qu'il était admissible au remboursement de l'assurance-prêt hypothécaire. En octobre 1995, le montant lui a été remboursé en entier. Trois mois plus tard, il a appris que le remboursement était une erreur et qu'il devrait rembourser la somme en question. La raison? Aux termes de la réglementation, lui a-t-on appris, il devait affecter la totalité de son avoir propre dans sa première maison au paiement initial pour la deuxième, ce qu'il n'avait pas fait. Si, lui ont dit les FC, il avait utilisé tout son avoir propre, il aurait été en mesure d'effectuer un paiement initial de 25 % et il n'aurait pas été tenu de contracter une assurance-prêt hypothécaire.

Le plaignant a proposé de rembourser le montant par versements échelonnés; personne n'a donné suite à sa proposition, et le montant dû a été recouvré à même des sommes tenant lieu de congé et deux chèques de paie. Humilié, le plaignant a dû demander un prêt à la Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes pour faire face à ses obligations mensuelles.

Au moment de son départ à la retraite en 1997, la maison de Gander était toujours sur le marché — invendue. Pendant sa période de libération, il a présenté une demande au programme d'aide aux propriétaires de maison pour vendre sa propriété à l'État. En 1998, l'État a fait l'acquisition de la maison. Maintenant en mesure d'affecter des fonds additionnels à sa nouvelle maison de Halifax, le plaignant a appris qu'il était admissible au remboursement de l'assurance-prêt hypothécaire. Une fois de plus, on lui a versé le montant total. Cependant, près d'un an plus tard, on l'a une fois de plus avisé qu'il n'était pas admissible, et on lui a demandé de rembourser une deuxième fois. Le montant dû allait être recouvré par versements échelonnés pris à même ses chèques de pension, jusqu'au printemps 2002.

Le plaignant a jugé la situation injuste. Après tout, dit-il, on ne l'avait jamais informé du fait qu'il devait utiliser tout son avoir propre comme paiement initial. De plus, il voyait mal pourquoi on devait le pénaliser parce que les Forces canadiennes avaient commis une erreur à deux occasions.

L'enquêteuse de l'Ombudsman a mis la main sur des règlements précisant que l'assurance-prêt hypothécaire pouvait être remboursée en partie lorsque l'avoir propre d'un membre dans une maison était inférieur à 25 % du prix d'achat d'une maison de remplacement. Deuxièmement, elle a constaté que des erreurs de calcul avaient été commises. En fait, elle s'est rendu compte que l'avoir propre du plaignant dans sa maison de Gander ne correspondait pas à 25 % du prix d'achat de sa maison de Halifax. On a donc exigé un réexamen approfondi du dossier.

Six ans après avoir mis en vente sa maison de Gander, le plaignant a reçu un remboursement partiel de ses frais d'assurance-prêt hypothécaire. Plus de 900 $ lui ont été versés.

Comme des chaussettes dans la sécheuse

Un officier de la Force de réserve s'est rendu compte que la retraite obligatoire ne l'était plus lorsque les dossiers du personnel brillent par leur absence.

En juin 2000, le plaignant a atteint l'âge de la retraite obligatoire. Il avait rempli tous les documents nécessaires à sa libération bien à l'avance, mais, en cours de route, son dossier personnel et toute la documentation relative à la libération ont été « perdus ».

En septembre 2000, il a de nouveau rempli tous les documents nécessaires à sa libération. Les documents ont été expédiés à sa brigade. À la suite de mauvaises communications entre l'unité et la brigade, la libération n'a pas été traitée. Elle est en quelque sorte passée entre les mailles du filet administratif.

Le même mois, le plaignant a été informé par son unité que sa libération ne pourrait être traitée avant que la disparition de son dossier ne fasse l'objet d'une enquête sommaire. Même s'il s'agissait d'informations erronées, l'enquête a démarré six mois plus tard, soit en février 2001. Malgré les appels répétés de l'officier à son unité et à sa brigade, la libération ne progressait pas. Dans des circonstances normales, il aurait dû recevoir une gratification de 5 000 $, un Certificat de service et une carte d'identité avec photo de membre à la retraite des FC dans un délai de huit semaines suivant sa libération en juin 2000. À bout de patience, il a communiqué avec le Bureau.

L'enquêteur s'est immédiatement adressé au bataillon, à l'unité et à la brigade du plaignant. On a conclu que la procédure de libération s'était enrayée en raison de l'inaction de l'unité du plaignant ainsi que de l'absence de suivi assuré par sa brigade. Cette dernière a maintenant le dossier fermement en main et s'attend à ce que la libération et la trousse de gratification soient traitées sans le dossier de l'officier. Le Bureau a exigé que la brigade suive de près la procédure de libération.

À noter : gardez vos dossiers

L'ancien sous-officier supérieur dont il est ici question a eu la mauvaise surprise de constater des déductions inattendues sur son chèque de pension. On lui a dit que ces dernières s'expliquaient par un trop-payé relativement à sa dernière demande de remboursement de dépenses de déménagement. Cependant, le plaignant a affirmé qu'il avait tout réglé au moment de sa libération des FC en 1998. À l'époque, a-t-il soutenu, il avait fait parvenir sa demande et tous les documents pertinents au bureau du MDN responsable du dernier déménagement payé. On lui avait retourné la demande pour qu'il y apporte des corrections mineures, et il l'avait renvoyée au MDN.

En novembre 1999, on a communiqué avec le plaignant pour lui dire qu'on n'avait pas reçu sa demande. Il avait beau déclarer l'avoir déjà envoyée, le MDN n'arrivait pas à mettre la main dessus. Peu de temps après, le plaignant s'est rendu compte que des déductions étaient faites à même ses chèques de pension, sans qu'on l'ait avisé au préalable.

Frustré face au système, il s'est adressé à notre Bureau. Il tenait à ce qu'on cesse les déductions et à ce qu'on lui rembourse toutes les sommes prélevées à même ses chèques.

Le Bureau de l'Ombudsman a invité le bureau des pensions à s'adresser directement au plaignant et à régler le différend. Le bureau nous a indiqué que la demande du membre était disparue, qu'on n'arrivait pas à la retrouver et que ce dernier n'avait pas conservé de reçus. Il était donc impossible, a-t-on dit, de soumettre une deuxième demande.

L'enquêteur de l'Ombudsman a communiqué avec le directeur responsable du bureau des pensions pour lui exposer les faits. On a, pour une deuxième fois, fouillé dans les dossiers pour trouver la demande du plaignant, mais en vain. Par chance, le bureau des pensions a parlé à un employé qui se souvenait d'avoir vu le dossier du plaignant et qui a été en mesure de confirmer la déclaration du plaignant selon laquelle il avait effectivement fait parvenir sa demande et ses reçus au MDN.

On a donc autorisé l'employé et le plaignant à présenter des déclarations assermentées selon lesquelles l'information avait bel et bien été envoyée au Ministère et reçue par ce dernier. Par la suite, le plaignant a été entièrement remboursé.

Et la lumière fut!

Un membre de la Force régulière éprouvait de la difficulté à obtenir de l'information sur ses conditions de service. Il travaillait aux termes d'un engagement à titre définitif, ce qui est considéré comme une période de service déterminée (PSD). Il avait reçu une offre d'engagement de durée indéterminée (ED Ind).

À quelques reprises, le plaignant a tenté d'obtenir de l'information sur les conséquences sur sa pension du rejet ou de l'acceptation de l'offre de ED Ind. Après plus de sept mois, la date limite approchait à grands pas, et le plaignant n'avait toujours aucune information à sa disposition. Il a alors communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

Nous avons réagi en nous adressant à des représentants du Directeur — Carrières militaires (DCM), du Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP) et du Directeur — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires). Nous avons obtenu une prolongation finale de l'offre de ED Ind, le temps d'obtenir l'information demandée par le plaignant. En dernière analyse, ce dernier a été en mesure d'évaluer ses options et de décider en toute connaissance de cause d'accepter ou de refuser l'offre de ED Ind. Au bout du compte, il a rejeté l'offre et pris sa retraite des Forces.

Il ne faut pas mettre la charrue devant les bœufs

Un ex-membre a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman parce qu'il craignait que sa conjointe de fait n'ait pas droit à ses prestations de décès au même titre qu'un conjoint marié. Après un échange de correspondance avec le ministère de la Défense nationale à ce sujet, il avait l'impression que le ministère ne reconnaissait pas sa relation avec sa conjointe de fait.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP) et conclu que les appréhensions du plaignant n'étaient pas fondées. Nous avons demandé au bureau de clarifier la politique par écrit au profit du plaignant. On lui a expliqué que le refus du gouvernement de s'engager à reconnaître l'admissibilité de sa conjointe de fait avant son décès n'avait rien à voir avec la nature de la relation. Le problème, c'est que le gouvernement ne peut se prononcer sur l'admissibilité avant le décès du rentier.

La lettre du DTCSP et nos explications relatives à la politique ont apaisé les craintes du plaignant. On a ainsi dissipé le malentendu.

Vous a-t-on déjà mis des bâtons dans les roues?

Fort de son expérience dans des dossiers analogues, notre Bureau est venu en aide à l'ombudsman d'un autre ministère.

Ce dernier avait reçu une plainte de la part d'un employé. Dans cette affaire, le plaignant avait reçu de l'équipe d'évaluation ministérielle une lettre faisant état d'un « rendement médiocre ». Selon lui, cette cote s'expliquait par le fait qu'un des membres de l'équipe lui en voulait.

Pour établir si l'évaluateur en question avait traité le plaignant au même titre que les autres, l'ombudsman a demandé qu'on lui communique des lettres d'évaluation analogues concernant d'autres employés. Le groupe d'évaluation a refusé de les fournir, invoquant des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* interdisant la communication de renseignements personnels.

Avait-on déjà tenté de mettre des bâtons dans les roues de l'Ombudsman du MDN et des FC? demandait l'autre ombudsman.

Sur la foi d'expériences antérieures, le Bureau a rappelé à l'ombudsman que le ministre (ou, dans ce cas-ci, le sous-ministre) délègue à l'ombudsman le pouvoir de traiter les plaintes et de formuler des recommandations. Puisque le ministre a le pouvoir d'examiner les dossiers personnels des employés pour s'assurer que chacun bénéficie d'un traitement équitable, l'ombudsman jouit des mêmes privilèges. Naturellement, ce dernier assure la confidentialité de tels renseignements, mais, lorsqu'un employé a subi un préjudice, il est autorisé à informer le ministre.

De plus, nous avons indiqué au bureau de l'autre ombudsman qu'il était possible d'inviter le groupe d'évaluation, à supposer qu'il s'inquiète des risques, à « dépersonnaliser » les renseignements personnels. Il suffit pour ce faire d'utiliser des pseudonymes et de supprimer toute référence pouvant permettre d'identifier des personnes.

L'ombudsman a accueilli ces renseignements avec satisfaction et décidé qu'il allait insister pour obtenir des copies des lettres de rendement « dépersonnalisées » ou non.

C'était la belle nuit de Noël

Tôt un 24 décembre, on a demandé au Bureau d'étudier une plainte exigeant un règlement rapide.

La deuxième carrière du plaignant était en cause. Pour pouvoir accepter un poste civil, il avait présenté une demande de libération anticipée. Son commandant avait appuyé la demande de libération anticipée en raison de problèmes familiaux que le travailleur social et l'aumônier de la base considéraient comme exceptionnels et convaincants. Cependant, l'offre d'emploi civil n'était valable que si le plaignant pouvait commencer à travailler au début de la nouvelle année. À la fin de décembre, il n'avait toujours pas obtenu de réponse.

À la dernière minute, la veille de Noël, alors que de nombreux membres du personnel des FC étaient partis en vacance pour Noël, l'enquêteur a commencé à donner des coups de fil. De nombreux coups de fil. Enfin, il a joint un commis au bureau du Directeur — Carrières militaires, qui lui a indiqué que le directeur intérimaire était accessible. En plus, dit-il, la base avait, la semaine précédente, indiqué que la demande de libération anticipée du plaignant avait été rejetée. On avait omis d'en informer le plaignant.

L'enquêteur a expliqué la situation du plaignant au directeur intérimaire. Ce dernier s'est montré sympathique et coopératif. Il a exigé une preuve écrite du fait que l'offre d'emploi ne serait plus valable si le plaignant ne pouvait commencer à la date en question.

Sans perdre de temps, l'enquêteur a communiqué avec la société civile, où un responsable a été en mesure de fournir une lettre d'attestation au Bureau de l'Ombudsman. On a télécopié au directeur intérimaire ce document et des documents connexes émanant du travailleur social et de l'aumônier de la base ainsi que du commandant du plaignant.

Un peu plus tard le même jour, le directeur intérimaire, après avoir examiné tous les documents, a annulé la décision du gestionnaire des carrières et autorisé la libération du plaignant.

Le dossier constitue une illustration de plus des nombreux efforts de coopération entre le Bureau de l'Ombudsman et les officiers supérieurs des Forces canadiennes. Ce qu'il y a de particulier, dans ce cas-ci, c'est le délai d'exécution rapide — enquête, examen et règlement — la veille de Noël.

On accueille une demande de libération anticipée

La plaignante avait présenté une demande de libération anticipée pour deux raisons : elle éprouvait des difficultés personnelles en raison d'allégations selon lesquelles elle aurait été victimisée pendant sa formation, et l'état de santé précaire de son mari la préoccupait.

Sa demande de libération a été refusée par le quartier général malgré l'acceptation de la base.

Elle nous a demandé notre aide, et nous l'avons interrogée sur sa situation personnelle. Par la suite, nous avons communiqué avec son commandant et son travailleur social, tous deux favorables à sa libération. Nous leur avons demandé de mettre les documents à jour, et ils ont réagi de façon rapide et exhaustive. Le gestionnaire de carrières a examiné tout de suite les documents et recommandé la libération à ses supérieurs. Les documents mis à jour, nous a-t-il dit, avaient jeté un éclairage différent sur la demande. Il était donc tout disposé à donner satisfaction à la plaignante.

Cette dernière a obtenu sa libération. Elle a remercié le Bureau de son intervention.

Deux jours, et le tour est joué

On a informé un membre actif des Forces canadiennes qu'il allait être muté à une base des FC au Canada. Entre-temps, il a vécu un certain nombre de problèmes personnels et demandé une prolongation d'un mois, le temps de mettre un peu d'ordre dans ses affaires personnelles. Souhaitant conserver son affectation le temps de régler ses problèmes, il a alors présenté une demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie par l'intermédiaire du Directeur — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) d'Ottawa. Sa demande a été rejetée.

Le membre actif a communiqué avec un de nos préposés à l'accueil pour demander de l'aide. Comme sa demande pour des motifs liés à la qualité de vie avait été rejetée, il n'était qu'à une semaine de son déplacement. Nous l'avons interrogé avant de communiquer avec la chaîne de commandement.

Nous avons demandé au gestionnaire de carrières du plaignant à Ottawa de revoir la décision de rejeter la demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie. Notre demande a été rejetée. L'enquêteur a ensuite communiqué avec le supérieur du plaignant. Après un examen plus poussé, ce dernier a accepté d'accueillir la demande.

Ce dernier a ainsi été autorisé à rester en poste le temps de régler ses problèmes personnels. Dans cette affaire, le Bureau de l'Ombudsman n'a eu que deux jours pour régler l'affaire, mais, grâce à la coopération de toutes les parties concernées, nous sommes parvenus à nos fins. Le membre et son commandant intérimaire nous ont exprimé leur gratitude.

L'Est rencontre l'Ouest

En septembre 2001, 56 ans après avoir participé à la campagne menée à Ceylan pendant la Deuxième Guerre mondiale, un homme de Vancouver a reçu l'Étoile de Birmanie, distinction des plus convoitées.

L'ex-aviateur-chef a servi auprès du 413e Escadron de l'Aviation royale du Canada à Ceylan de 1942 à 1945. Il a alors pris part à des opérations de surveillance de la navigation dans l'océan Indien et à d'autres missions de reconnaissance.

Il s'est adressé à notre Bureau, inquiet de constater que les efforts des membres de l'escadron ayant servi à Ceylan n'étaient pas reconnus à leur juste valeur. De plus, nous a-t-il dit, il avait eu vent de récits racontés par d'autres militaires ayant pris part à la campagne, dont bon nombre étaient aujourd'hui âgés. Par ailleurs, a-t-il indiqué, on avait décerné une médaille à des membres ayant effectué un service non opérationnel à Ceylan de 1939 à 1942. Cependant, le service opérationnel effectué par le 413e Escadron de 1942 à 1945 ne semblait pas bénéficier de la même reconnaissance.

C'est ainsi que la chasse aux documents a débuté. Il est apparu clairement que de nombreux documents d'archive avaient été recueillis au fil des ans. D'ex-membres de l'escadron avaient préservé des bulletins, des lettres personnelles et des mémoires. Le Bureau de l'Ombudsman a entrepris des démarches auprès de la Direction de l'histoire et du patrimoine du ministère de la Défense nationale, lesquelles l'ont par la suite conduit aux Archives nationales du Canada. Anciens combattants Canada a confirmé aux enquêteurs que le service opérationnel fourni par le 413e Escadron méritait effectivement d'être reconnu.

Avec l'aide de la Direction de l'histoire et du patrimoine et de celle des Archives nationales du Canada, on a trouvé un domicile pour les documents d'archive. Le Musée d'aviation militaire de la BFC de Greenwood, où le 413e Escadron est aujourd'hui basé, évaluera et préservera comme il se doit tous les artéfacts.

Le 11 septembre 2001, le plaignant a reçu l'Étoile de Birmanie, rouge vif, orange et bleu foncé, à la 19e Escadre Comox en Colombie-Britannique. Le hasard faisant bien les choses, la distinction lui a été remise par le commandant de la 19e Escadre Comox, lui-même ancien commandant du 413e Escadron.

C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : La rétroaction

J'apprécie l'application et la minutie avec lesquelles vous-même et votre personnel étudiez les cas qui vous sont soumis. Votre application transparaît dans les rapports d'évaluation de cas qui accompagnent vos recommandations.

– Ministre de la Défense nationale

J'avais très peu confiance dans le système lorsque j'ai appelé votre bureau en décembre dernier. Je n'ai jamais été aussi heureux d'avoir eu tort. La première personne à laquelle je me suis adressé s'est tout de suite vivement intéressée à mon cas et a fait preuve d'un grand professionnalisme.

– Membre des FC

Votre bureau a réussi à faire en quatre heures ce que je n'avais pu accomplir après presque deux mois d'efforts.

– Membre des FC

Je tiens à remercier le Bureau de l'Ombudsman d'avoir accepté la requête de mon prédécesseur d'examiner les circonstances entourant les plaintes [...]. Grâce à vos efforts, l'affaire a été examinée en profondeur et prise en considération, d'autant plus qu'il s'agissait d'un cas difficile, mais important, qui n'avait pas été résolu convenablement auparavant. Il y a d'excellentes choses dans ce rapport et le Mouvement des cadets du Canada ne pourra que bénéficier du fait que tous les intéressés pourront se servir de cette information pour l'améliorer.

– Lgén G. Macdonald

Nous apprécions que vous ayez pris le temps de préparer et de donner une présentation sur votre rapport spécial *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT*. Votre présentation a été bien accueillie et vos réponses franches à nos questions ont apporté les éclaircissements qu'attendait l'auditoire.

– L'équipe de santé mentale du MDN

Je tiens à remercier et à féliciter votre bureau par écrit pour l'aide extraordinaire qu'il m'a apportée. Je dois admettre que lorsque j'ai entendu parler de l'Ombudsman pour la première fois, j'étais plutôt sceptique. Or, j'ai pu me rendre compte personnellement que ce bureau était entièrement dévoué à tous les membres des Forces armées canadiennes.

– Membre des FC

Je crois que votre bureau représente une étape essentielle dans l'évolution des FC et qu'il contribuera à leur « bonne renommée » en rehaussant le moral des membres. Bravo!

– Membre des FC

En qualité d'ancien sous-ministre adjoint, vous avez ramené bien des questions qui m'avaient causé de grandes frustrations! Il arrive tellement souvent, dans une société fermée, que ceux qui parlent voient leur carrière ruinée! Il n'est pas toujours facile d'appliquer le gros bon sens dans un milieu réglementé.

– Ancien employé du MDN

À mon très grand soulagement, cette affaire qui traînait depuis plus de six ans a finalement été résolue. Je tiens à vous remercier très sincèrement pour tout ce que vous-même et votre personnel avez fait en mon nom. Je n'hésiterai pas à recommander les services de votre bureau à toute personne qui pourrait en bénéficier.

– Membre des FC

Je n'ai entendu que quelques bribes au sujet de votre travail, mais je crois que si vous voulez défendre les droits des militaires, vous avez du pain sur la planche. Si seulement j'avais les qualifications nécessaires, je serais ravi de vous donner un coup de main dans cette tâche sans fin.

– Cadet-officier

J'ai bien aimé votre approche qui indiquait clairement que les soldats atteints du SSTP étaient dans la moyenne, et même au-dessus de la moyenne, et que c'étaient des gens qui avaient du cœur et apportaient une contribution valable. On devrait les entourer de soins au lieu de les abandonner.

– Membre du public

...de ma part et de la part des autres victimes du SSTP, un grand merci du fond du cœur.

– Ancien membre des FC qui a servi en Somalie

Je vous suis très reconnaissant d'avoir porté le SSTP – ou si l'on veut, la réaction au stress de combat – à l'attention du grand public. Les gens ne comprennent pas ce que nous vivons et ont tendance à nous ignorer et à nous éviter.

– Ancien membre des FC qui a servi au Rwanda

Je n'ai entendu que quelques bribes au sujet de votre travail, mais je crois que si vous voulez défendre les droits des militaires, vous avez du pain sur la planche. Si seulement j'avais les qualifications nécessaires, je serais ravi de vous donner un coup de main dans cette tâche sans fin.

– Cadet-officier

J'ai bien aimé votre approche qui indiquait clairement que les soldats atteints du SSTP étaient dans la moyenne, et même au-dessus de la moyenne, et que c'étaient des gens qui avaient du cœur et apportaient une contribution valable. On devrait les entourer de soins au lieu de les abandonner.

– Membre du public

...de ma part et de la part des autres victimes du SSTP, un grand merci du fond du cœur.

– Ancien membre des FC qui a servi en Somalie

Je vous suis très reconnaissant d'avoir porté le SSTP – ou si l'on veut, la réaction au stress de combat – à l'attention du grand public. Les gens ne comprennent pas ce que nous vivons et ont tendance à nous ignorer et à nous éviter.

– Ancien membre des FC qui a servi au Rwanda

Comment nous rejoindre

Il y a plusieurs façons de rejoindre le Bureau de l'Ombudsman :

Composez le numéro sans frais **1-88-88-BUDMAN (1-888-828-3626)** et parlez à un de nos préposés à l'accueil.

Faites-nous parvenir une lettre décrivant votre situation, ainsi que tout document à l'appui, à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 5M1

Communiquez avec nous par télécopieur au **613-992-3167** ou composez le numéro sans frais **1-877-471-4447**.
Composez le 613-992-0787 pour obtenir de l'information sur l'envoi d'une télécopie protégée.

Remplissez le formulaire de plainte offert sur notre site Web et expédiez-le par la poste ou par télécopieur.

S'il vous plait, ne nous envoyez pas des renseignements confidentiels par courriel, car nous ne pouvons en garantir la protection.

Présentez-vous à notre bureau en vue d'une consultation privée. Il est recommandé de prendre rendez-vous.

Pour de plus amples renseignements au sujet du Bureau, consultez nos sites en direct aux adresses suivantes :

Internet (D-Net): www.ombudsman.forces.gc.ca
Intranet (RID): ombudsman.mil.ca

ou appelez notre ligne d'information générale au **613-992-0787**.

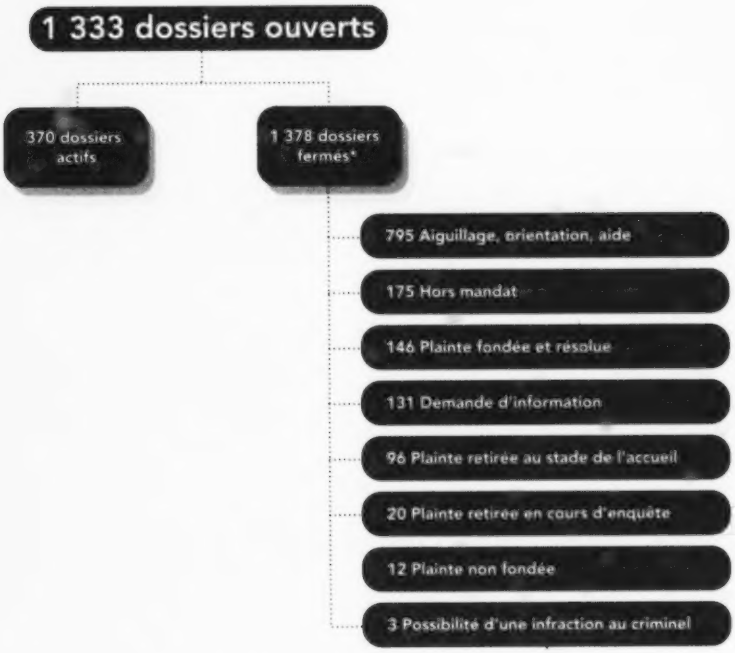
Annexe I: Statistiques sur les plaintes

Types de cas

Avantages sociaux	293
Libération	183
Demandes d'information	146
Harcèlement	109
Affectations	106
Recrutement	85
Traitement médical	75
Règlement d'un grief	54
Justice militaire	48
Logements familiaux à l'usage du personnel	40
Abus de pouvoir	39
Promotions	37
Formation	29
Congés	28
Discrimination	14
Rapport d'appréciation du personnel	13
Distinctions honorifiques/Médailles	12
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	12
Soins médicaux	7
Grief de la part d'un civil	7
Agression sexuelle	7
Destitution (civil)	4
Contrats	4
Questions de déploiement	3
Agression	2
Déplacement	2
Mort injustifiée	2
Intégration des femmes	1
Service obligatoire	1
Sécurité	1
Conflit d'intérêts	1
Rétrogradation	1
Autre*	123
Total	1 489

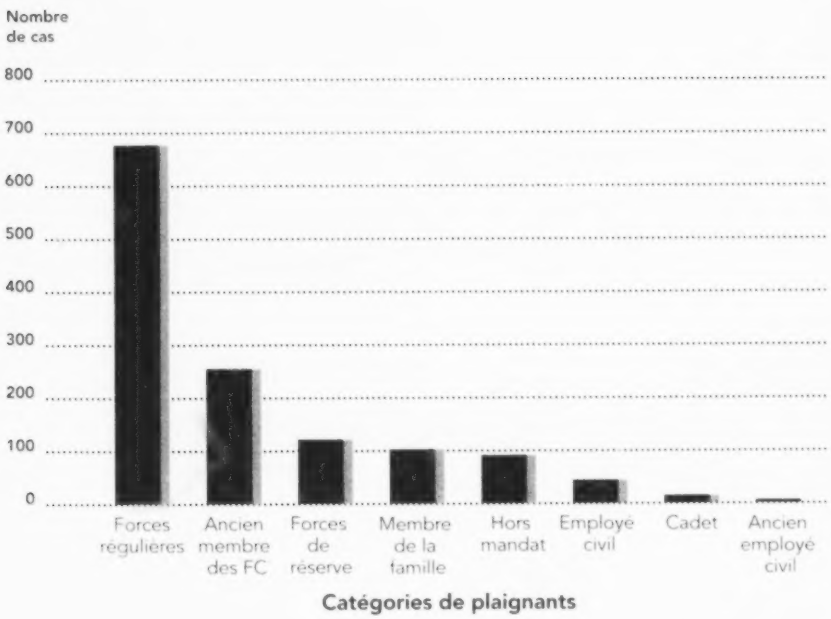
* *Comprend les plaintes comme les questions commerciales privées, les relations internationales, les préoccupations relatives à l'impôt, etc., qui ne tombent dans aucune des catégories établies, de même que les plaintes d'ordre trop général pour être classées dans une catégorie.*

Issue des cas



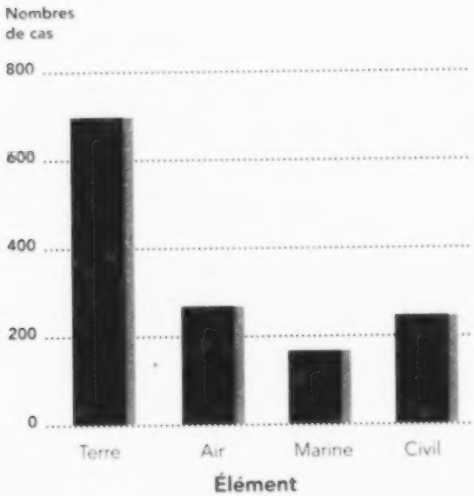
*Certains peuvent avoir été ouverts au cours d'un exercice antérieur

Catégories de plaignants

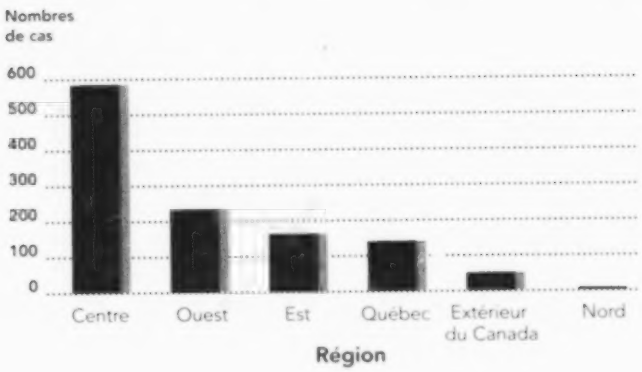


Catégories de plaignants

Cas par élément

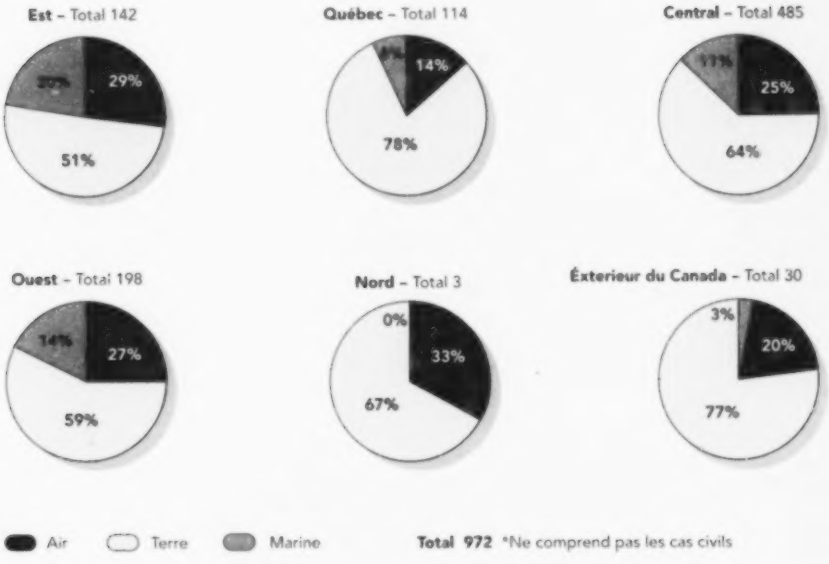


Cas par région



Légende :
Centre : *Ontario, incluant le Quartier général de la Défense nationale*
Ouest : *Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba*
Est : *Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador*
Québec
Extérieur du Canada
Nord : *Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut*

Cas par élément dans chaque région



Total 972 *Ne comprend pas les cas civils

Annexe II : Sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2001-2002, le budget total du Bureau était de 5,6 millions de dollars. Les dépenses encourues ont été de 5,2 millions de dollars. La catégorie de dépenses la plus importante a été les salaires avec 2,8 millions de dollars, ce qui représente plus de la moitié des dépenses.

Les dépenses encourues lors du déménagement ont été de 1,8 million de dollars. La majeure partie de ces dépenses (1,6 M$) a été défrayée par le Bureau du Sous-ministre adjoint (Finance et Services Ministériels). Le Bureau de l'Ombudsman a fourni le reste des fonds. Les dépenses en télécommunication de 195 K$ comprennent des coûts d'installation de 110 K$.

Le ministre de la Défense nationale a approuvé le budget de l'Ombudsman.

Sommaire des dépenses

	($ 000)
Salaires	2,838
Loyer du Bureau	306
Ameublement de bureau	24
Transports	371
Communications et promotion	198
Services professionnels et spéciaux	912
Matériel et fournitures	278
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	41
Formation et honoraires professionnels	38
Télécommunications	195
Services de messageries	32
Divers	9
Total	5,242